



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

18.02.2020

№ 122

г. Благовещенск


Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области»

Во исполнение ст. 34 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и п. 3.1.32 Положения о министерстве здравоохранения Амурской области, утвержденного постановлением губернатора Амурской области от 03.08.2007 № 458, приказываю:

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент министерства здравоохранения Амурской области по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области».
2. Признать утратившим силу приказ министерства здравоохранения Амурской области от 02.12.2013 №1388 «Об утверждении административного регламента».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр здравоохранения области


Е.С. Жарновникова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ «ПРИЕМ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКА
НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В
СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент специализированных медицинских учреждений, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области (далее – учреждения) по предоставлению услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях Амурской области» (далее - услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент размещен на официальном сайте министерства здравоохранения Амурской области (далее – министерство) <http://www.amurzdrav.ru>, в государственных информационных системах Единый портал государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>, Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области <http://gu.amurobl.ru> (далее – единый, региональный портал).

Текст административного регламента размещается также в местах предоставления услуги.

1.3. Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, зарегистрированным и проживающим на территории Амурской области, обратившимся в учреждение с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной или электронной форме, либо их уполномоченным представителям (далее – заявители).

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.4.1. Информация о местах нахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждений, указана в приложении № 3 к административному регламенту.

1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги (далее - сотрудник учреждения).

Сотрудник учреждения осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;

- о справочных номерах телефонов учреждения, о почтовом адресе учреждения;

- об адресе официального сайта учреждения, адресе электронной почты учреждения, о возможности получения услуги в электронном виде через единый и региональный порталы,

- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах третьем – шестом настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.3. Информирование заявителей в учреждении о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудником учреждения, предусмотренным подпунктом 1.4.2 пункта 1.4 административного регламента;

- взаимодействия сотрудников, ответственных за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте учреждения, и на информационных стендах, размещенных в помещении учреждения.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей сотрудник учреждения должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник учреждения должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме,

дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем государственного учреждения здравоохранения Амурской области (далее – руководитель учреждения). Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. На информационных стендах учреждения размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- перечень документов, которые заявитель должен представить в учреждение для получения услуги;
- образец заполнения заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- образец заполнения заявления о согласии на обработку персональных данных (приложение № 4 к административному регламенту);
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- адрес, номера телефонов и факсов, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения (приложение № 3 к административному регламенту);
- графики личного приема заявителей сотрудниками учреждения;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) сотрудников учреждения;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

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

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области».

2.2. Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги.

2.2.1. Услуга предоставляется учреждением (приложение № 3 к

административному регламенту).

Ответственными исполнителями являются сотрудники учреждения.

2.2.2. При предоставлении услуги сотрудник учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в другие организации.

2.3. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является прием заявления и постановка заявителя на учет и предоставление сведений об оказании специализированной медицинской помощи в учреждении.

2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления услуги составляет 3 дня и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация документов или отказ в приеме и регистрации документов – 1 рабочий день;

- принятие решения о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги – 1 рабочий день;

- информирование заявителя о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги - 1 рабочий день.

2.4.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в учреждении заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе предоставления услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

- время приема при получении информации о ходе предоставления услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Предоставление 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 Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 N 502н (ред. от 02.12.2013) «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.06.2012 N 24516);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р;

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

- постановлением Правительства Амурской области от 29.04.2011 № 275 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг»;

- постановлением Правительства Амурской области от 15.04.2013 №163 «Об утверждении Положения о региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области»;

- 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. Перечень документов, представляемых заявителем для получения услуги.

2.6.1. Для получения услуги предоставляются следующие документы:

- заявление о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в специализированном медицинском учреждении, подведомственном министерству здравоохранения Амурской области (приложение № 2 к административному регламенту) (далее – заявление);

- выписка из медицинской документации за подписью руководителя медицинской организации (или уполномоченного должностного лица) по месту наблюдения и (или) лечения пациента, содержащая сведения о состоянии здоровья и проведенном обследовании и лечении, рекомендации о необходимости направления в специализированное медицинское учреждение для оказания специализированной медицинской помощи, результаты проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;

- заявление о согласии на обработку персональных данных (приложение № 4 к административному регламенту) (далее - заявление).

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом, не допускается.

2.6.2. Порядок представления документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, необходимый для предоставления

услуги.

По выбору заявителя документы представляются в учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (далее – сети Интернет):

- лично или через законного представителя при посещении учреждения;
- посредством регионального портала <http://gu.amurobl.ru> или единого портала <http://www.gosuslugi.ru>, официального сайта учреждения, информация о котором содержится в приложении №3 к административному регламенту;

- иным способом, позволяющим передать заявление в электронном виде.

Прием документов, указанного в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, для предоставления услуги, осуществляется сотрудником учреждения.

Факт подтверждения направления документов по почте лежит на заявителе.

В случае направления документов в электронном виде через единый или региональный порталы, заявления указанные в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, должны быть заполнены в электронном виде, согласно представленной на едином либо региональном портале электронной форме, копия выписки должна быть отсканирована в формате Portable Document Format (PDF).

Для подачи заявителем заявления и документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, в электронной форме через региональный портал <http://gu.amurobl.ru> или единый портала <http://www.gosuslugi.ru> применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

Сотрудник учреждения подтверждает факт получения документов в электронной форме ответным сообщением на электронный адрес заявителя с указанием даты и регистрационного номера его заявления.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления к сотруднику учреждения.

В случае устного обращения заявителя сотрудник учреждения предлагает заявителю заполнить заявления (приложения № 2, 4 к административному регламенту).

2.6.3. Порядок постановки на учет.

Сотрудник учреждения изучает предоставленный пакет документов и вносит сведения о заявителе в электронную базу данных «Сведения о нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области».

2.7. Основания для отказа в предоставлении услуги.

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов являются:

- непредставление заявителем документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, необходимых для предоставления услуги;

- отсутствие в предоставленной выписке из медицинской документации рекомендации о необходимости оказания специализированной медицинской помощи.

2.7.2. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Отсутствие показаний к оказанию специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области.

2.8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к помещению, в котором предоставляется услуга.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления и документов, получения информации и заполнения документов.

Помещения учреждения оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда сотрудников учреждения.

Каждое рабочее место сотрудников учреждения оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Общее число мест для сидения - не менее 3.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим

гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

2.10. Показатели доступности и качества услуги для заявителей включает в себя следующие составляющие:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 1.4.3 пункта 1.4 административного регламента;
- обоснованность отказов в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, а также в предоставлении услуги;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и сотрудников учреждения при предоставлении услуги;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится сотрудниками министерства и учреждения один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента размещаются на официальных сайтах министерства и учреждения, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.11. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи документов в электронной форме через единый и региональный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном подпунктом 2.6.2 пункта 2.6 регламента;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получения результата услуги в электронной форме в порядке, установленном пунктом 3.4 административного регламента.

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. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в приложении № 1 к

административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация документов или отказ в приеме и регистрации документов – 1 рабочий день;

- принятие решения о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги – 1 рабочий день;

- информирование заявителя о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи или об отказе в предоставлении услуги - 1 рабочий день.

3.2. Прием и регистрация документов или отказ в приеме и регистрации документов.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в учреждение заявлений с копией выписки, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения.

При личном обращении заявителя сотрудник учреждения принимает и регистрирует документы, указанные в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента в системе электронного документооборота.

При поступлении документов по почте, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, сотрудник учреждения вскрывает конверт и регистрирует документы в системе электронного документооборота.

При поступлении документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента в электронной форме через единый или региональный портал сотрудник учреждения распечатывает документы, регистрирует в системе электронного документооборота и подтверждает факт получения документов ответным сообщением заявителю в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера.

Письменное обращение, полученное на личном приеме руководителем учреждения, а также устное обращение заносится в карточку личного приема заявителя и передается сотруднику учреждения для регистрации.

Основанием для отказа в приеме и регистрации заявления является непредставление заявителем документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, необходимых для предоставления услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация сотрудником учреждения документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, или отказ в приеме документов, по основаниям предусмотренных подпунктом 2.7.1 пункта 2.7.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.3. Принятие решения о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление зарегистрированных документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, сотруднику учреждения.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения.

Сотрудник учреждения рассматривает документы заявителя и вызывает заявителя на амбулаторно-поликлинический прием, способом, указанным в заявлении (приложение № 2 административного регламента) для осуществления клинического осмотра заявителя. При наличии медицинских показаний, сотрудник учреждения принимает решение о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении.

При отсутствии медицинских показаний сотрудник учреждения принимает решение об отказе в предоставлении услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является принятие решение о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 рабочий день.

3.4. Информирование заявителя о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является принятие решения о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения.

Сотрудник учреждения:

- при принятии решения о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении, вносит сведения о заявителе в электронную базу данных «Сведения о нуждающихся в оказании специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, подведомственных министерству здравоохранения Амурской области» и направляет информацию заявителю о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении, способом, который указан в заявлении;

- при принятии решения об отказе в предоставлении услуги подготавливает и направляет информацию заявителю способом, который указан в заявлении.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, информация о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги, направляется заявителю в форме электронного документа, подписанного электронной

цифровой подписью.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача информации о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги по основаниям предусмотренных подпунктом 2.7.2 пункта 2.7 административного регламента.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 рабочий день.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении услуги и принятием решений, осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Сотрудник учреждения несет персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги: за прием и регистрацию документов указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, а так же за передачу заявителю письма, содержащего информацию о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в учреждении или об отказе в предоставлении услуги и за постановку на учет.

Персональная ответственность сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется министром здравоохранения Амурской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

4.5. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации направляют в министерство здравоохранения Амурской области и учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников учреждения.

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области, для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области, для предоставления услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Амурской области;
- отказ сотрудников учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба может быть подана лично, направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства здравоохранения Амурской области, единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Почтовый адрес:

- учреждения, согласно приложению № 3 к административному регламенту;

- 675000, г. Благовещенск, ул. Ленина, 123, министерство здравоохранения Амурской области, адрес электронной почты: zdrav@amurobl.ru

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес регионального портала: <http://gu.amurobl.ru>.

5.3.3. Личный прием заявителей осуществляет руководитель учреждения, министр здравоохранения Амурской области, первый заместитель министра. Личный прием заявителей проводится по адресу, указанному в подпункте 5.3.2 пункта 5.3 административного регламента и учреждениях, согласно приложению № 3 к административному регламенту.

Личный прием заявителей проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной руководителя учреждения или специалистами сектора по обращению граждан министерства здравоохранения Амурской области. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях ответ дается в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Руководитель учреждения или должностное лицо министерства 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 жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, или должностному лицу в соответствии с их

компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, министр или первый заместитель министра вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае 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 ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу руководителю учреждения или в министерство здравоохранения.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Решение об отказе в рассмотрении жалобы либо о приостановлении ее рассмотрения принимается руководителем учреждения, министром здравоохранения Астраханской области или первым заместителем министра в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в учреждение или министерство здравоохранения Амурской области.

Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, и фамилию, имя, отчество сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) сотрудника учреждения;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) сотрудника учреждения. Заявителем могут быть

представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять руководителю учреждения и в министерство здравоохранения Амурской области дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Руководитель учреждения по направленному в установленном порядке запросу заявителя, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.7. Органы государственной власти и учреждения, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, предоставляющее услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения, предоставляющего услугу подаются в министерство здравоохранения Амурской области.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в учреждение или в министерство здравоохранения, Амурской области подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудника учреждения 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, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы руководитель учреждения или министерство здравоохранения Амурской области, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

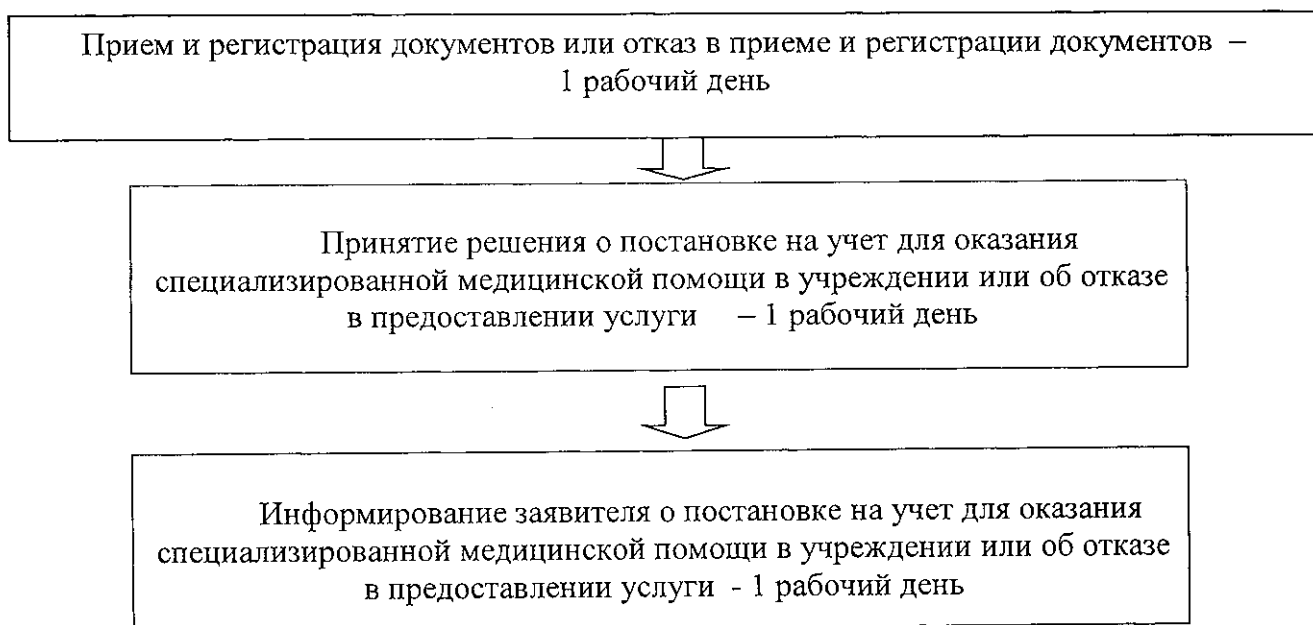
5.9.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного подпункте 5.9.1 пункта 5.9, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.3. 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.

5.9.4. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение № 1
к административному регламенту

БЛОК – СХЕМА
последовательности административных процедур при
предоставлении услуги «Прием заявлений, постановка на учет и
предоставление информации об организации специализированной
медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях,
подведомственных министерству здравоохранения Амурской области»



Приложение № 2
к административному регламенту

Руководителю специализированного
медицинского учреждения,
подведомственного министерству
здравоохранения
Амурской области

от _____
Ф.И.О.

Заявление

о постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в специализированном медицинском учреждении, подведомственном министерству здравоохранения Амурской области

Прошу Вас оказать содействие в постановке на учет для оказания специализированной медицинской помощи в специализированном медицинском учреждении, подведомственном министерству здравоохранения Амурской области меня (моего ребенка):

- фамилия, имя и отчество _____
- адрес места жительства и/или места пребывания _____
- реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство _____

Информацию прошу предоставить почтовым отправлением по адресу (с указанием индекса): _____

В электронной форме (адрес электронной почты) _____

При личном обращении в учреждение _____
О готовности ответа на заявление о предоставлении информации прошу сообщить по телефону _____

Приложения:*

- 1) _____ на _____ л. в 1 экз.;
- 2) _____ на _____ л. в 1 экз.

Дата « _____ » _____ 20 _____ г.

_____ (подпись)

Примечание: * в приложение перечисляется перечень документов, прилагаемых к заявлению

Приложение №3
к административному регламенту

Перечень специализированных медицинских учреждений, подведомственных Министерству здравоохранения
Амурской области

Краткое наименование МО	Организационно-правовая форма МО	Индекс	Адрес (место нахождения) МО	Телефон	E-Mail	Сайт
ГАУЗ АО "АОКБ"	Государственные	675028	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ.ВОРОНКОВА, 26	8-4162- 238522	АОКВ@amurzdtrav.ru	WWW.AOKB28.RU
ГАУЗ АО АООД	Государственные	675000	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ. ОКТЯБРЬСКАЯ, 110	8-4162- 775700	AOOD@amurzdtrav.ru	ONKOAMUR.RU
ГАУЗ АО АОИБ	Государственные	675007	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ.БАТАРЕЙНАЯ, Д.15	8-4162- 772166	АОИБ@amurzdtrav.ru	WWW.AOIB.RU
ГБУЗ АО "АОКВД"	Государственные	675007	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ.НОВАЯ, 41	8-4162- 528483	АОКВД@amurzdtrav.ru	WWW.AOKVD.RU
ГАУЗ АО "БЛАГОВЕЩЕНСКАЯ ГКБ"	Государственные	675000	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ. БОЛЬНИЧНАЯ, 32.	8-4162- 441101	BGKB@amurzdtrav.ru	WWW.ZDRAVAMUR.RU
ГАУЗ АО "АОДКБ"	Государственные	675005	АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.БЛАГОВЕЩЕНСК, УЛ. ОКТЯБРЬСКАЯ, 108	8-4162- 319180	AODKB@amurzdtrav.ru	WWW.AODKB.RU

Приложение №4
к административному регламенту

Руководителю специализированного
медицинского учреждения,
подведомственного министерству
здравоохранения
Амурской области

от _____
(ФИО)

адрес _____

тел. _____

Заявление
о согласии на обработку
персональных данных

_____ (фамилия, имя, отчество заявителя)
согласен(на) на обработку и использование персональных данных, содержащихся в настоящем
заявлении, в учреждении с целью:

_____ (оказания специализированной медицинской помощи)

Перечень персональных данных:

1. Дата рождения _____
(число, месяц, год)

2. Пол _____
(женский, мужской)

3. Документ, удостоверяющий личность _____

_____ (наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)
4. Адрес регистрации по месту жительства _____

_____ (почтовый адрес по месту регистрации)

5. Адрес фактического проживания _____

_____ (почтовый адрес фактического проживания, контактный телефон)

6. Наименование страховой компании, серия и № страхового полиса обязательного медицинского
страхования (при наличии) _____

7. Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) (при наличии) _____

8. Сведения о законном представителе _____

_____ (фамилия, имя, отчество)

(почтовый адрес места жительства, пребывания, фактического проживания, телефон)
 9. Дата рождения законного представителя _____
 (число, месяц, год)

10. Документ, удостоверяющий личность законного представителя _____

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)
 11. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя _____

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)
 12. К настоящему заявлению прилагаю документы, содержащие персональные данные на _____ л., указанные в прилагаемом перечне, который является составляющей частью настоящего заявления.

13. Перечень действий министерства здравоохранения Амурской области: получение, хранение, использование, передача и уничтожение персональных данных заявителя (ребенка).

14. Способ обработки персональных данных: электронный (обработка персональных данных на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных) и (или) на бумажном носителе.

15. Персональные данные направляются:

_____ (в электронной форме: наименование организации)

_____ (на бумажном носителе: наименование организации)

16. Ознакомлен о возможных юридических последствиях обработки персональных данных на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных и возможности предоставления возражения против такой обработки _____

(подпись заявителя или его законного представителя)

17. Данное согласие действует до «___» _____ 20__ г. После достижения цели обработки персональных данных, оно хранится (уничтожается) вместе с персональными данными.

18. Порядок отзыва согласия: заявление о согласовании на обработку персональных данных может быть отозвано заявителем (его представителем) в любое время до:

_____ (оказание специализированной медицинской помощи.)

Примечание: пункты с 8 по 11 заполняются в том случае, если заявление заполняет законный представитель гражданина Российской Федерации.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена) – нужное подчеркнуть.

На передачу сведений по телефонам, указанным в заявлении согласен (согласна) – нужное подчеркнуть.

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам

_____ (дата приема заявления) _____ (подпись заявителя или его законного представителя)

Заявление и документы гражданина (гражданки) _____
 зарегистрированы _____

Принял _____

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)

(линия отреза)

Расписка-уведомление

Заявление и документы гражданина (гражданки) _____

Принял

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)