



«а) справочная информация о месте нахождения и графике работы министерства, предоставляющего государственную услугу, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, а также МФЦ; о справочных телефонах структурных подразделений министерства, предоставляющего государственную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, по которым осуществляется информирование о порядке предоставления государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора; об адресах официального сайта, а также электронной почты и (или) формах обратной связи министерства, предоставляющего государственную услугу, в сети «Интернет»»;

3) пункты 16,17 признать утратившими силу;

4) наименование главы 8 изложить в следующей редакции:

«Глава 8. НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ»;

5) дополнить пунктом 26<sup>1</sup> следующего содержания:

«26<sup>1</sup>. Перечень указанных в пункте 26 настоящего Административного регламента нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на Портале.»;

6) в пункте 51 слова «Места ожидания должны» заменить словами «Зал ожидания должен»;

7) пункт 52 изложить в следующей редакции:

«52. Зал ожидания оборудуется стульями, кресельными секциями, скамьями.»;

8) пункт 53 изложить в следующей редакции:

«53. Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами с образцами заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, стульями и столами для возможности оформления документов.»;

9) дополнить пунктом 57<sup>1</sup> следующего содержания:

«57<sup>1</sup>. Получение государственной услуги в любом территориальном подразделении министерства по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) невозможно.»;

10) пункт 58 изложить в следующей редакции:

«58. Организация предоставления государственной услуги осуществляется по принципу «одного окна» на базе МФЦ при личном обращении заявителя или его представителя.

При предоставлении государственной услуги универсальными специалистами МФЦ осуществляются следующие административные действия, в рамках оказания государственной услуги, а также иных государственных услуг, включенных в комплексный запрос, в соответствии с требованиями статьи 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ:

а) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

б) прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, в том числе комплексного запроса;

б) обработка заявления и представленных документов, в том числе комплексного запроса;

в) направление заявлений, документов в органы, предоставляющие государственные услуги, с приложением комплексного запроса;

г) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги, в том числе государственных услуг, указанных в комплексном запросе;

д) выдача результата оказания государственной услуги (в том числе документов, полученных по результатам предоставления всех государственных услуг, указанных в комплексном запросе), в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги.

В случае, если для получения государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены МФЦ только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется МФЦ не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения МФЦ таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации соответствующим органом, предоставляющим государственные услуги, органом, предоставляющим муниципальные услуги.»;

11) в подпункте «г» пункта 58<sup>1</sup> слова «статьи 7» заменить словами «статьи 16»;

12) в пункте 61 слова «классов средств» заменить словом «видов»;

13) наименование раздела III изложить в следующей редакции:

**«Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ),**

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»;

14) дополнить пунктом 62<sup>1</sup> следующего содержания:

«62<sup>1</sup>. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Портала, а также официального сайта министерства в сети «Интернет» по адресу: [www.minzdrav-irkutsk.ru](http://www.minzdrav-irkutsk.ru), предусматривает выполнение следующих административных процедур (действий):

а) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

б) запись на прием в министерство, МФЦ для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;

в) подача (формирование) заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также прием и регистрация таких запроса и документов министерством;

г) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

д) взаимодействие министерства с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, в том числе порядок и условия такого взаимодействия;

е) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

ж) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц;

з) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении с запросом о предоставлении государственной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки.»;

15) раздел V изложить в следующей редакции:

**«Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ 27 ИЮЛЯ 2010 ГОДА № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ**

## ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКОВ

### Глава 30. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ ОБ ИХ ПРАВЕ НА ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И (ИЛИ) РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ (ОСУЩЕСТВЛЕННЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

85. Заявители или их представители (далее - заинтересованные лица) вправе обжаловать решения и действия (бездействие) министерства, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, работников, принимаемые (совершаемые) в рамках предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

86. Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

в) требование документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области для предоставления государственной услуги;

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

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заинтересованным лицом решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

е) затребование платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области;

ж) отказ министерства, должностного лица министерства, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заинтересованным лицом решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

к) 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 Иркутской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заинтересованным лицом решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

л) 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 подпунктом «б» пункта 21 настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

87. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего Иркутской области, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заинтересованного лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заинтересованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, его должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, МФЦ, работника МФЦ, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников;

г) доводы, на основании которых заинтересованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием) министерства, его должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

88. При рассмотрении жалобы:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости - с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;

б) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

в) обеспечивается по просьбе заинтересованного лица предоставление ему информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы в министерстве.

### **Глава 31. ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, МФЦ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫЕ ЛИЦА, ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ГРАЖДАНСКИЕ СЛУЖАЩИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКИ, УПОЛНОМОЧЕННЫЕ НА РАССМОТРЕНИЕ ЖАЛОБЫ, КОТОРЫМ МОЖЕТ БЫТЬ НАПРАВЛЕНА ЖАЛОБА ЗАЯВИТЕЛЯ В ДОСУДЕБНОМ (ВНЕСУДЕБНОМ) ПОРЯДКЕ**

89. С целью обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области заинтересованные лица вправе обратиться в министерство.

Жалоба на решения и действия (бездействие) министра подается в Правительство Иркутской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в министерство экономического развития Иркутской области, являющееся учредителем МФЦ, или должностному лицу, уполномоченному постановлением Правительства Иркутской области от 25 апреля 2018 года № 295-пп «Об уполномоченном должностном лице исполнительного органа государственной власти Иркутской области».

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

90. Жалобы на решения и действия (бездействие) министра рассматриваются Правительством Иркутской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) министерства, его должностного лица, государственного гражданского служащего Иркутской области рассматриваются министром Иркутской области, или уполномоченным им на рассмотрение жалоб должностным лицом.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ рассматриваются министерством экономического развития Иркутской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ рассматриваются руководителем этого МФЦ.

## Глава 32. СПОСОБЫ ИНФОРМИРОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕЙ О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

91. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

- а) на стендах, расположенных в министерстве;
- б) на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.minzdrav-irkutsk.ru](http://www.minzdrav-irkutsk.ru);
- в) на Портале;
- г) в МФЦ.

92. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- а) при личном обращении, в том числе в ходе личного приема заявителя: в министерство по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29; телефон: (3952) 265-107, факс: (3952) 241-748, телефон горячей линии: (3952) 280-326; в Правительство Иркутской области по адресу: 664027, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 1а; в МФЦ по адресу: 664056, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2А;
- б) через организации почтовой связи: в министерство по адресу: 664003, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29; в Правительство Иркутской области по адресу: 664027, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 1А; в МФЦ по адресу: 664056, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Мухиной, 2А;
- в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: электронная почта: [guzio@guzio.ru](mailto:guzio@guzio.ru); официальный сайт министерства: [www.minzdrav-irkutsk.ru](http://www.minzdrav-irkutsk.ru); официальный сайт МФЦ: [mfc38.pf](http://mfc38.pf);
- г) через Портал;
- д) через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;



е) через МФЦ.

**Глава 33. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ,  
РЕГУЛИРУЮЩИХ ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО)  
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)  
МИНИСТЕРСТВА, МФЦ, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1  
СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА № 210-ФЗ, А ТАКЖЕ ИХ  
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ  
СЛУЖАЩИХ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ, РАБОТНИКОВ**

93. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) министерства, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области, работников регулируется следующими правовыми актами:

а) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) постановление Правительства Иркутской области от 28 сентября 2012 года № 526-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Иркутской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Иркутской области при предоставлении государственных услуг Иркутской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг при предоставлении государственных услуг Иркутской области».

Информация, указанная в данном разделе, размещается на Портале.».

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Министр



О.Н. Ярошенко