



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПРИКАЗ

30 января 2023 г.

№ 61-0

г. Салехард

**Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 30 января 2023 г.
Регистрационный № 20**

Об утверждении Административного регламента департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2. Настоящий приказ вступает в силу со дня вступления в силу постановления Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа, предусматривающего внесение соответствующих изменений в Положение о департаменте здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденное постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 13 июня 2012 года № 431-П.

Директор департамента

С.В. Новиков

УТВЕРЖДЁН

приказом департамента здравоохранения
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 14 октября 2013 года № 61-0

Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

I. Общие положения

1. Административный регламент департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане, лица без гражданства (за исключением неработающих членов семей высококвалифицированных специалистов, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»), а также лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19 февраля 1993 года № 4528-1 «О беженцах».

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

3.1. информация о государственной услуге предоставляется при обращении заявителя в медицинскую организацию, подведомственную департаменту, оказывающую первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на территории автономного округа (далее – лечебно-профилактическая организация), а также в электронном виде при помощи компонента государственной информационной системы здравоохранения автономного округа (далее – ГИСЗ ЯНАО) медицинской информационной системы «Единая цифровая платформа» (далее – ЕЦП) сегмента регионального портала медицинских услуг «К врачу» (<http://yamalmed.ru>) (далее – портал «К врачу») и/или федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал), либо обращения в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру лечебно-профилактической организации (далее – регистратура);

3.2. информация о государственной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно специалистами лечебно-профилактической организации;

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в том числе на портале «К врачу», Едином портале, на официальном сайте департамента: www.depzdgrav.yanao.ru (далее – сайт департамента), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении лечебно-профилактической организации;

3.3. для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в лечебно-профилактическую организацию:

- в устной форме лично, или по телефону в регистратуру, или контакт-центр;

- в письменной (произвольной) форме лично или почтой;

- в письменной (произвольной) форме по адресу электронной почты;

3.4. место нахождения и графики работы лечебно-профилактической организации, её структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, справочные телефоны структурных подразделений лечебно-профилактической организации, в том числе номер телефона-автоинформатора, адреса официального сайта, а также официальной электронной почты и (или) формы обратной связи лечебно-профилактической организации в сети «Интернет» размещены на сайте департамента, на Едином портале.

4. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги проводится в устной и письменной формах:

4.1. при ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты лечебно-профилактической организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании лечебно-профилактической организации и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования;

4.2. письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении письменного обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Обращение регистрируется в день поступления в лечебно-профилактическую организацию.

Специалисты лечебно-профилактической организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем лечебно-профилактической организации либо уполномоченным им лицом и даётся в течение 30 дней со дня регистрации обращения в лечебно-профилактической организации в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

Наименование исполнителя государственной услуги

6. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями, подведомственными департаменту здравоохранения автономного округа, оказывающими первичную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях на территории автономного округа.

Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

Государственная услуга предоставляется лечебно-профилактической организацией, определенной по территориально-участковому принципу, к которой у заявителя есть прикрепление, за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме, при которых государственная услуга предоставляется в порядке определенном абзацем вторым пункта 24 Административного регламента.

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является прием заявки (запись) на вызов врача на дом, зафиксированная в ЕЦП.

Сроки предоставления государственной услуги

8. Прием заявки (запись) на вызов врача на дом при предоставлении государственной услуги в электронном виде в соответствии с требованиями подраздела «Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала» Административного регламента, осуществляется в момент подачи заявителем интерактивной формы заявления.

При обращении в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру срок регистрации заявки составляет 20 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

9. Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

9.1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

9.2. Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05 мая 2006 года, № 95; Собрание законодательства Российской Федерации, 08 мая 2006 года, № 19, ст. 2060; Парламентская газета, 11 мая 2006 года, № 70 - 71);

9.3. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

9.4. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Российская газета, 23 ноября 2011 года, № 263; Парламентская газета, 24 ноября – 01 декабря 2011 года, № 50; Собрание законодательства Российской Федерации, 28 ноября 2011 года, № 48, ст. 6724);

9.5. постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 октября 2011 года, № 44, ст. 6274; Российская газета, 02 ноября 2011 года, № 246);

9.6. постановление Правительства Российской Федерации от 09 февраля 2022 года № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 21 февраля 2022 года, № 8, ст. 1152);

9.7. распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 ноября 2017 года № 2521-р «О Перечне услуг в сфере здравоохранения, возможность предоставления которых гражданам в электронной форме посредством единого портала государственных и муниципальных услуг обеспечивает единая государственная информационная система в сфере здравоохранения» (Собрание законодательства Российской Федерации, 27 ноября 2017 года, № 48, ст. 7240);

9.8. приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 апреля 2012 года № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (Российская газета, № 121, 30 мая 2012 года);

9.9. приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 52, 24 декабря 2012 года);

9.10. Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 10 января 2007 года №12-ЗАО «О здравоохранении в Ямало-Ненецком автономном округе» (Ведомости Государственной Думы Ямало-Ненецкого автономного округа, № 11-1, декабрь, 2006, Красный Север, № 7 (спецвыпуск № 2-3), 19 января 2007года);

9.11 постановление Правительства автономного округа от 17 сентября 2021 года № 837-П «О вводе в эксплуатацию государственной информационной системы здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, спецвыпуск № 75/1, 21 сентября 2021 года);

9.12. Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации, проживающим на территории автономного округа бесплатной медицинской помощи, утверждаемая постановлением Правительства автономного округа.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на сайте департамента, на Едином портале.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

10. Для получения государственной услуги заявитель представляет:

10.1. для граждан Российской Федерации паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, удостоверяющий личность (временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта), для детей после государственной регистрации рождения и в возрасте до 14 лет – свидетельство о рождении;

10.2. для постоянно проживающих в Российской Федерации иностранных граждан вид на жительство и паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

10.3. для временно проживающих в Российской Федерации иностранных граждан паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

10.4. для постоянно проживающих в Российской Федерации лиц без гражданства (за исключением неработающих членов семей высококвалифицированных специалистов, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года

№ 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации») вид на жительство и документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

10.5. для временно проживающих в Российской Федерации лиц без гражданства (за исключением неработающих членов семей высококвалифицированных специалистов, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации») документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;

10.6. для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19 февраля 1993 года № 4528-1 «О беженцах» удостоверение беженца, или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца в федеральный орган исполнительной власти в сфере внутренних дел, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

10.7. страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

Отсутствие документов, указанных в подпунктах 10.1 – 10.7 настоящего пункта, не является основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

Предоставление документов, указанных в подпунктах 10.1 – 10.7 настоящего пункта, не требуется в случаях получения государственной услуги заявителем через портал «К врачу» или Единый портал.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить

11. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, отсутствуют.

12. Специалистам, участвующим в предоставлении государственной услуги, запрещено требовать от заявителя:

12.1. представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

12.2. представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

Исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

13. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

14. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

15. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

16. Государственная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги

18. Максимальный срок ожидания в очереди при регистрации заявления не более 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

19. Заявление регистрируется в день его поступления в течение 15 минут, а при обращении лично в регистратуру в течение 20 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

20. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

20.1. требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданию, в котором располагается лечебно-профилактическая организация (далее – здание), и предоставляемой в нем государственной услуге.

Лечебно-профилактическая организация обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к зданию, в котором предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание, в котором предоставляется государственная услуга, а также входа в здание и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в здании;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника в здание, в котором предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объект, в котором предоставляется государственная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки транспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На парковке общего пользования выделяется не менее 10% мест (но не менее 1 места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего абзаца в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения;

20.2. требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

20.3. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

20.4. требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Показатели доступности и качества государственной услуги

21. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

Таблица

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на портале «К врачу», на Едином портале, сайте департамента	да/нет	да
2.	Обеспечение обратной связи заявителя с исполнителем государственной услуги с использованием средств связи	да/нет	да
3.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	штук	0
4.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
5.	Транспортная доступность государственной услуги – близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
6.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
7.	Наличие помещений, оборудования и	да/нет	да

1	2	3	4
	оснащения, отвечающих требованиям Административного регламента (места ожидания, места для предоставления государственной услуги, места парковки транспортных средств, места общего пользования)		
8.	Доля заявителей, получивших государственную услугу в сроки, установленные пунктом 8 Административного регламента	%	100
9.	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги	%	не менее 95
10.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	да/нет	да
11.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг	да/нет	нет
12.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении лечебно-профилактической организации по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
13.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность	раз/минут	1/15 (20)
14.	Доля завершенных приемов заявок (записей) на вызов врача на дом, совершенных посредством Единого портала	%	не менее 20
15.	Доля технических ошибок, по которым заявители не смогли получить услугу посредством Единого портала	%	не более 30

1	2	3	4
16.	Доля организационных ошибок, по которым заявители не смогли получить услугу посредством Единого портала	%	не более 20

Иные требования к предоставлению государственной услуги

22. Иные требования к предоставлению государственной услуги отсутствуют.

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 в многофункциональных центрах

23. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру: прием заявки (запись) на вызов врача на дом.

Посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

Прием заявки (запись) на вызов врача на дом

24. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в лечебно-профилактическую организацию путем заполнения интерактивной формы через портал «К врачу» и/или посредством Единого портала, либо обращения в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру.

Государственная услуга предоставляется в той лечебно-профилактической организации, к которой у заявителя есть прикрепление, за исключением оказания медицинской помощи в экстренной форме. В случае, если заявитель не прикреплен к лечебно-профилактической организации, прием заявки (запись) на вызов врача на дом осуществляется только при наличии показаний для оказания неотложной медицинской помощи посредством обращения в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру.

Государственная услуга предоставляется при обращении заявителя в лечебно-профилактическую организацию для приема заявки (записи) на вызов врача на дом следующих специалистов:

- врач-терапевт участковый;
- врач-терапевт подростковый;
- врач-педиатр участковый;
- фельдшер;

24.1. показаниями для вызова врача на дом являются:

24.1.1. для заявителей, достигших 18 лет и старше:

- повышение температуры тела выше $38,2^{\circ}\text{C}$;
- рвота, жидкий стул, боли в животе;
- острая боль любой локализации;
- болевой синдром у больных с ишемической болезнью сердца, состояние после пароксизмов нарушения ритма сердца, боли в сердце у больных с гипертонической болезнью;
- колебания артериального давления на фоне гипертонической болезни, атеросклероза, стрессовых состояний;
- температура выше 38°C у парализованных больных и больных с хронической патологией;

24.1.2. для заявителей, не достигших 18 лет:

- любое ухудшение в состоянии здоровья у детей до 3 лет;
- появление высыпаний на коже;
- повышение температуры тела выше $37,5^{\circ}\text{C}$;
- рвота, жидкий стул, боли в животе;
- острая боль любой локализации.

По окончании вызова врача на дом в ЕЦП присваивается один из возможных статусов: «Выполнен» или «Ложный»;

24.2. подтверждение приема заявки (записи) на вызов врача на дом осуществляется не позднее следующего дня обращения заявителя путем направления заявителю:

- уведомления на указанный в личном кабинете портала «К врачу» адрес электронной почты, а также в разделе уведомлений непосредственно на портале «К врачу» и его мобильном приложении (при обращении заявителя посредством портала «К врачу»);

- уведомления на указанный в личном кабинете Единого портала адрес электронной почты, а также в разделе уведомлений непосредственно на Едином портале и его мобильном приложении (при обращении заявителя посредством Единого портала);

24.3. при обращении заявителя в соответствии с графиком работы лечебно-профилактической организации в контакт-центр лечебно-профилактической организации по единому телефонному номеру «122» или по номеру телефона контакт-центра лечебно-профилактической организации, либо лично в регистратуру специалист лечебно-профилактической организации уточняет опросным путем фамилию,

имя, отчество (при наличии), возраст, адрес, симптомы заявителя или несовершеннолетнего, законным представителем которого является заявитель, номер телефона заявителя и иной информации, необходимой для обеспечения доступа специалиста по адресу заявителя или несовершеннолетнего, законным представителем которого является заявитель, осуществляет внесение необходимых данных в ЕЦП, после чего подтверждает заявителю прием заявки (запись) на вызов врача на дом (сообщает дату и промежуток времени посещения врачом, фамилию, имя, отчество (при наличии) врача);

24.4. продолжительность административной процедуры: максимальный срок приема заявки (записи) на вызов врача на дом не более 20 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является прием заявки (запись) на вызов врача на дом лечебно-профилактической организацией.

Прием заявки (запись) на вызов врача на дом
в электронной форме, в том числе с использованием
Единого портала

25. Государственная услуга предоставляется в электронной форме посредством портала «К врачу» (www.yamalmed.ru), Единого портала (www.gosuslugi.ru).

Государственная услуга посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

Лечебно-профилактические организации, предоставляющие государственную услугу в электронной форме, обеспечивают достоверность предоставляемой заявителю информации о статусах рассмотрения заявки (записи) на вызов врача на дом и результатах предоставления государственной услуги.

Запись на вызов врача на дом осуществляется в лечебно-профилактическую организацию, в которой заявителю доступна государственная услуга. Перечень лечебно-профилактических организаций, доступных заявителю для электронной записи на вызов врача на дом зависит от прикрепления заявителя к лечебно-профилактической организации. Государственная услуга предоставляется в той лечебно-профилактической организации, к которой у заявителя есть прикрепление.

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется при оказании медицинской помощи в экстренной форме.

Административная процедура может быть осуществлена в электронной форме посредством Единого портала для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

Предоставление государственной услуги в электронной форме посредством портала «К врачу» обеспечивается компонентом ГИСЗ ЯНАО ЕЦП, посредством Единого портала обеспечивается единой государственной информационной системой здравоохранения Российской Федерации (далее – ЕГИСЗ) и компонентом ГИСЗ ЯНАО ЕЦП.

Взаимодействие компонента ГИСЗ ЯНАО ЕЦП и ЕГИСЗ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Государственная услуга в электронной форме для записи на вызов врача на дом, предоставляется при самостоятельном обращении заявителя посредством портала «К врачу» или Единого портала.

Продолжительность административной процедуры: максимальный срок записи на прием к врачу не более 20 минут;

25.1. шаги записи на вызов врача на дом посредством портала «К врачу», Единого портала:

Таблица

№ шага	Портал «К врачу»	Единый портал
1	2	3
1.	Запись на вызов врача на дом. Сценарий выбора пациента	
1.1.	Выбор пациента из картотеки (для кого вызывается врач)	выбор пациента (для кого вызывается врач). Возможные варианты выбора: «мне», «ребенку», «другому человеку»
2.	Запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом для себя	
2.1.	Выбор территории (также можно ввести другой город)	проверка корректности данных заявителя (фамилия, имя, дата рождения).
2.2.	Выбор адреса (также можно ввести другой адрес)	подтверждение страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования (фамилия, имя, номер страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования)
2.3.	Ввод дополнительных сведений об адресе (номер дома, номер квартиры, корпус)	ввод сведений о контактном номере телефона
2.4.	Ввод сведений о контактном номере телефона	выбор адреса (также можно ввести другой адрес)
2.5.	Ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом	ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код

1	2	3
	для вызова	домофона, этаж)
2.6.	Ознакомление с правилами оказания услуг показания для вызова врача на дом	ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова
2.7.	Подтверждение вызова врача на дом	подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом
2.8.	Не предоставляется	ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента)
3. Запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом для ребенка		
3.1.	Выбор ребенка из картотеки пациента, для которого вызывается врач (выбор ребенка из картотеки пациента)	выбор ребенка, для которого вызывается врач (выбор ребенка из профиля заявителя)
3.2.	Выбор территории (также можно ввести другой город)	ввод информации о наличии или отсутствии у ребенка страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования
3.3.	Выбор адреса (также можно ввести другой адрес)	ввод данных страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования при его наличии (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца))
3.4.	Ввод дополнительных сведений об адресе (номер дома, номер квартиры, корпус)	ввод сведений о контактном номере
3.5.	Ввод сведений о контактном номере телефона	выбор адреса (также можно ввести другой адрес)
3.6.	Ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова	ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж)
3.7.	Ознакомление с правилами оказания услуг показания для вызова врача на дом	ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова
3.8.	Подтверждение вызова врача на дом	подтверждение даты и

1	2	3
		промежутка времени посещения врачом
3.9.	Не предоставляется	ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента)
4. Запись на вызов врача на дом. Сценарий записи на вызов врача на дом другому человеку		
4.1.	Выбор пациента из картотеки, для которого вызывается врач (выбор другого человека из картотеки пациента)	ввод данных о другом человеке (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол)
4.2.	Выбор территории (также можно ввести другой город)	ввод данных страхового медицинского полиса обязательного медицинского страхования (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца))
4.3.	Выбор адреса (также можно ввести другой адрес)	ввод сведений о контактном номере телефона
4.4.	Ввод дополнительных сведений об адресе (номер дома, номер квартиры, корпус)	выбор адреса (также можно ввести другой адрес)
4.5.	Ввод сведений о контактном номере телефона	ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж, если имеются)
4.6.	Ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова	ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова
4.7.	Ознакомление с правилами оказания услуг оказания для вызова врача на дом	подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом
4.8.	Подтверждение вызова врача на дом	ознакомление со сведениями о вызове врача на дом (дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента)

25.2. шаги по отмене записи на вызов врача на дом посредством портала «К врачу», Единого портала:

Таблица

№ шага	Портал «К врачу»	Единый портал
1	2	3
1.	Отмена предварительной записи на прием к врачу по инициативе пациента	
1.1.	Выбор записи на вызов врача на дом в личном кабинете портала «К врачу»	выбор записи на вызов врача на дом в личном кабинете пользователя на Едином портале
1.2.	Передача информации об отмене записи на вызов врача на дом в компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП	передача информации об отмене записи на прием к врачу в компонент ГИСЗ ЯНАО ЕЦП
1.3.	Обновление статуса записи на вызов врача на дом в личном кабинет портала «К врачу»	обновление статуса записи на вызов врача на дом в личном кабинете пользователя на Едином портале
2.	Отмена предварительной записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации	
2.1.	Уведомление пациента в личном кабинете пользователя на портале «К врачу»	получение информации об отмене записи на вызов врача на дом из компонента ГИСЗ ЯНАО ЕЦП по инициативе медицинской организации
2.2.		уведомление пациента в личном кабинете пользователя на Едином портале

Результатом выполнения административной процедуры является прием заявки (запись) на вызов врача на дом с указанием даты, промежутка времени посещения врачом пациента, фамилии, имени, отчества (при наличии) врача.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений
Административного регламента

26. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента осуществляется должностным лицом лечебно-профилактической организации, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления
плановых и внеплановых проверок полноты и качества
предоставления государственной услуги

27. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на нарушение своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор департамента или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

28. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

29. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности департамента при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнителя, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

30. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, (работников) в досудебном (внесудебном) порядке.

31. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подаётся в департамент, лечебно-профилактическую организацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

32. Жалоба должна содержать:

32.1. наименование департамента, лечебно-профилактической организации, их должностного лица, либо (работника), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

32.2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 36.3 пункта 36 Административного регламента);

32.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо (работников);

32.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием), лечебно-профилактической организации, их должностных лиц, либо (работников). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

33. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, лечебно-профилактической организации, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

34. В случае если жалоба подаётся 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.

35. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявку на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей.

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. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу,

обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

36. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

36.1. сайта департамента, официального сайта лечебно-профилактической организации в сети «Интернет»;

36.2. Единого портала;

36.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования) с использованием сети «Интернет»;

36.4. портала «К врачу» (при наличии технической возможности).

37. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 34 Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

38. Жалоба рассматривается департаментом, лечебно-профилактической организацией, предоставляющей государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) лечебно-профилактической организации, ее должностных лиц.

В случае если обжалуется решение руководителя лечебно-профилактической организации, жалоба подаётся в департамент, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается в соответствии с требованиями Административного регламента.

39. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 38 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

40. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги лечебно-профилактической организацией, жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в

департамент, с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

41.1. нарушение срока регистрации заявки заявителя о предоставлении государственной услуги;

41.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

41.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

41.4. требования внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

42. В департаменте, лечебно-профилактической организации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

42.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

42.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 39 Административного регламента.

43. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

44. Департамент, лечебно-профилактическая организация обеспечивают:

44.1. оснащение мест приема жалоб;

44.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц (работников) посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, а также на Едином портале и сайте департамента;

44.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, лечебно-профилактической организации, их должностных лиц (работников), в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

45. Жалоба, поступившая в департамент, лечебно-профилактическую организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

46. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, лечебно-профилактической организацией.

В случае обжалования отказа лечебно-профилактической организации, предоставляющей государственную услугу, ее должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

47. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, лечебно-профилактическая организация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

48. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 36 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

49. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 48 Административного регламента, даётся информация о действиях, осуществляемых департаментом, лечебно-профилактической 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.

50. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 48 Административного регламента, даются

аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

51. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

51.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице (работнике), решение или действие (бездействие) которого обжалуются;

51.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

51.4. основания для принятия решения по жалобе;

51.5. принятое по жалобе решение;

51.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

51.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

52. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

53. Департамент, лечебно-профилактическая организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

53.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

53.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

53.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

54. Департамент, лечебно-профилактическая организация при получении 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 гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

55. Департамент, лечебно-профилактическая организация оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

55.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

55.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

55.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

56. Заявитель имеет право:

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

56.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.