



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

18.08.2023

№ 601

г. Орёл

О внесении изменения в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 12 мая 2023 года № 297 «Об утверждении типового регламента предоставления медицинскими организациями Орловской области, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, услуги «Прикрепление к медицинской организации онлайн» посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)»

В целях поддержания нормативных правовых актов в актуальном состоянии п р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменение в приказ Департамента здравоохранения Орловской области от 12 мая 2023 года № 297 «Об утверждении типового регламента предоставления медицинскими организациями Орловской области, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, услуги «Прикрепление к медицинской организации онлайн» посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» изложив приложение в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Главным врачам бюджетных учреждений здравоохранения, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, оказывающих первичную медико-санитарную помощь организовать работу по приведению в соответствие регламентов предоставления услуги «Прикрепление к медицинской организации онлайн» посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), утвержденных в учреждении, с типовым регламентом.

3. Директору БУЗ Орловской области «Медицинский информационно-аналитический центр» (Стрыгин А. В.):

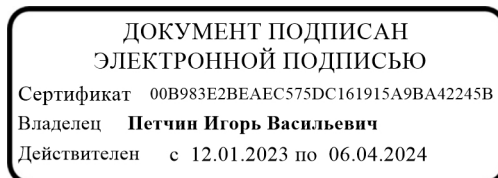
1) довести настоящий приказ до сведения лиц, указанных в пункте 2 настоящего приказа;

2) обеспечить координацию работ по соблюдению требований регламента в медицинских организациях, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, участвующих в реализации территориальной программы

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента – начальника управления здравоохранения Департамента здравоохранения Орловской области.

Член Правительства
Орловской области –
руководитель
Департамента
здравоохранения
Орловской области



И. В. Петчин

Приложение
к приказу Департамента здравоохранения
Орловской области
от _____ 2023 г. № _____

Приложение
к приказу Департамента здравоохранения
Орловской области
от 12 мая 2023 г. № 297

Типовой регламент предоставления медицинскими организациями Орловской области, подведомственных Департаменту здравоохранения Орловской области, услуги «Прикрепление к медицинской организации онлайн» посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Настоящий регламент предоставления государственной услуги «Прикрепление к медицинской организации онлайн» посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) определяет порядок предоставления услуги по осуществлению выбора медицинской организации посредством единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее соответственно также – государственная услуга, ЕПГУ) с целью получения первичной медико-санитарной помощи.

2. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) с использованием единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения (далее - ЕГИСЗ).

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования, имеющие подтвержденную учетную запись в федеральной государственной информационной системе ЕПГУ: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - заявитель).

4. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте медицинских организаций (далее - сайт медицинских организаций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

на информационных стендах в помещениях медицинских организаций;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов медицинских организаций содержатся на их официальном сайте.

6. На сайте медицинских организаций размещается следующая информация:

структура медицинских организаций;

места нахождения, графики (режимы) работы медицинских организаций, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

7. На информационных стендах в помещениях медицинских организаций размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

8. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги и требованиям к их оформлению;

3) срокам предоставления государственной услуги;

4) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов);

5) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

9. По письменным обращениям заявителя ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

10. При обращении заявителя посредством электронной почты ответ направляется заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением заявителя должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты

медицинских организаций подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста медицинских организаций, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста медицинских организаций, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста медицинских организаций или обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Государственная услуга по прикреплению к медицинской организации онлайн посредством единого портала государственных и муниципальных услуг функций).

Наименование бюджетного учреждения здравоохранения Орловской области, предоставляющего государственную услугу

13. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение здравоохранения Орловской области _____.

14. Медицинская организация не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Правовые основания для предоставления государственной услуги

14. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:
Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2022 года № 140 «О единой государственной информационной системе в сфере здравоохранения»;

приказом Минздрава России от 7 марта 2018 года № 92н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи детям»;

приказом Минздрава России от 21 декабря 2012 года № 1342н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи»;

приказом Минздравсоцразвития России 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»;

приказом Минздравсоцразвития России от 15 мая 2012 года № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

Результат предоставления государственной услуги

15. Результатами предоставления государственной услуги является:

- 1) прикрепление к медицинской организации;
- 2) отказ в прикреплении к медицинской организации.

Срок предоставления государственной услуги

16. Максимальный срок предоставления государственной услуги 6 рабочих дней со дня поступления заявления от гражданина.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

17. Для прикрепления к медицинской организации заявитель, имеющий подтвержденную учетную запись ЕПГУ, направляет в выбранную медицинскую организацию заявление в электронной форме на ЕПГУ, к которому прилагается:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- полис обязательного медицинского страхования.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

18. Основания для отказа в приеме заявления для предоставления государственной услуги не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

20. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- 1) несовпадение региона страхования и региона выбираемой медицинской организации;
- 2) подача заявления более 1 раза в год (при наличии причин смены прикрепления «Смена места жительства/пребывания» или «Прекращение деятельности медицинской организации» подача заявления возможна более 1 раза в год).

Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении государственной услуги

21. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

22. При подаче заявлений и при получении результата предоставления государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала ожидание в очереди не предусмотрено.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

23. Специалист учреждения, ответственный за делопроизводство, осуществляет прием и регистрацию документов о предоставлении государственной услуги в автоматическом режиме посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

24. При подаче заявлений и при получении результата предоставления государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала месту ожидания и приема заявителей не предусмотрено.

Показатели доступности и качества государственной услуги

25. Показателями доступности и качества государственной услуги является:

- 1) открытый доступ для заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц;
- 2) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- 3) отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении государственной услуги;
- 4) полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги;
- 5) удобство информирования заявителя о ходе предоставления государственной услуги, а также о получении результата предоставления услуги;
- 6) доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги;
- 7) своевременное предоставление государственной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги);
- 8) предоставление государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги.

Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в multifunctional центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

26. Заявителю при предоставлении государственной услуги в электронной форме с использованием Единого портала обеспечивается выполнение следующих действий:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной

услуги;

- 2) формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- 3) прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 4) получение результата предоставления государственной услуги;
- 5) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 6) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- 7) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц, специалистов Управления.

Для обеспечения возможности подачи запроса в электронной форме через Единый портал заявитель должен быть зарегистрирован на Едином портале.

При направлении заявления и документов, указанных в пункте 17 регламента, в электронной форме используется усиленная квалифицированная электронная подпись заявителя в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

27. Возможность предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг предусмотрена в части подачи запроса о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов.

28. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не предполагается.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Состав административной процедуры (действий)

29. Предоставление услуги включает в себя следующие процессы:

- 1) аутентификация гражданина;
- 2) составление заявления о выборе медицинской организации посредством ЕПГУ;
- 3) отправка заявления посредством ЕПГУ в медицинскую организацию;
- 4) отправка результата рассмотрения медицинской организацией заявления на ЕПГУ;
- 5) при наличии сведений о текущем прикреплении к медицинской организации, направление уведомления об откреплении в медицинской организации;
- 6) отмена подачи заявления о выборе медицинской организации.

Подача, прием и направление заявления

30. Основанием для начала административной процедуры является подача заявления о выборе медицинской организации в электронной форме на ЕПГУ заявителем или его представителем и представлением документов, указанных в пункте 17 регламента (далее документы).

Услуга предоставляется только заявителям, имеющим подтвержденную запись в ЕСИА. Аутентификация заявителя осуществляется с использованием ЕСИА в

соответствие с законодательством Российской Федерации. Также заявление может быть подано на ЕПГУ законным представителем заявителя при наличии сервиса законных представителей граждан в Цифровом профиле ЕПГУ. При формировании заявления в ЕПГУ используются актуальные сведения (на дату составления заявления), содержащиеся в ЕСИА.

31. Шаги процесса при подаче заявления о выборе медицинской организации с использованием ЕПГУ:

а) Выбор получателя услуги:

- пользователь ЕПГУ указывает получателя услуги (Кому требуется прикрепление?);

б) Выбор медицинской организации:

- проверка ЕПГУ корректности данных получателя услуги: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол, гражданство, документ, удостоверяющий личность (серия, номер, дата выдачи, кем выдан, код подразделения), место рождения. Данные берутся из цифрового профиля ЕСИА заявителя;

- подтверждение ЕПГУ полиса ОМС: номер полиса ОМС, регион страхования, страховая организация. Подтверждение полиса ОМС осуществляется посредством обращения ЕПГУ в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования;

- проверка ЕПГУ корректности контактного номера телефона (номер телефона в формате «+7() - - »);

- проверка ЕПГУ корректности адреса электронной почты при наличии;

- выбор заявителем адреса и даты постоянной или временной регистрации с возможностью ввести сведения, отличные от данных личного кабинета;

- подтверждение заявителем проживания по указанному адресу («Да»/«Нет»);

- в случае проживания по адресу, отличного от адреса регистрации, выбор заявителем адреса фактического проживания с возможностью ввести сведения, отличные от данных личного кабинета. В случае несовпадения региона страхования и региона выбираемой медицинской организации ЕПГУ выдает предупреждение о возможном отказе в прикреплении при несовпадении региона страхования и региона выбираемой медицинской организации с возможностью прерывания процесса подачи заявления;

- подтверждение информации о текущем прикреплении на ЕПГУ в Федеральном фонде обязательного медицинского страхования;

- выбор причины смены прикрепления («Смена места жительства или пребывания», «Замена медицинской организации (не чаще раза в год)», «Прекращение деятельности медицинской организации»);

- выбор заявителем медицинской организации на карте субъекта адреса регистрации или выбор из списка.

Заявление о выборе медицинской организации направляется с ЕПГУ в ЕГИСЗ. ГИСЗ субъекта РФ в течение в течение 1 часа получается заявление из ЕГИСЗ и направляется его в медицинскую организацию, выбранную заявителем в электронном виде для рассмотрения и принятия решения о прикреплении.

Критерием принятия решения является обращение заявителя или его представителя с заявлением о выборе медицинской организации в электронной форме на ЕПГУ и представление необходимых документов.

Результатом административной процедуры является направление заявления о прикреплении в медицинскую организацию.

Способ фиксации результата: направление заявителю или его представителю уведомления о направлении заявления о прикреплении к медицинской организации в выбранную медицинскую организацию.

Рассмотрение заявления и принятие решения о подготовке результата предоставления услуги

32. Основанием для начала административной процедуры является получение медицинской организацией заявления посредством ЕГИСЗ субъекта РФ.

33. Медицинская организация в течение 6 рабочих дней с момента получения заявления из ЕГИСЗ субъекта РФ рассматривает заявление на предмет соблюдения требований, указанных в пункте 17, и принимает решение о прикреплении к медицинской организации, либо об отказе в прикреплении, при наличии оснований, указанных в пункте 20.

Медицинская организация отправляет результат рассмотрения заявления в ЕГИСЗ. ЕГИСЗ в течение 1 часа передает результат рассмотрения на ЕПГУ.

34. Критерием принятия решения является корректное оформление заявления и наличие актуальной информации о необходимых документах и соблюдения необходимых условий.

35. Результатом административной процедуры является направление заявителю или его представителю уведомления в ЕПГУ о прикреплении или отказе в прикреплении к медицинской организации.

36. Способ фиксации результата административной процедуры в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: отметка о направлении заявителю заключения либо уведомления об отказе в выдаче заключения.

Отмена подачи заявления о выборе медицинской организации

37. Основанием для начала административной процедуры является внесение заявителем соответствующих данных на ЕПГУ и в ЕГИСЗ.

Заявитель вправе отменить подачу заявления до принятия решения медицинской организацией. Отмена заявления на выбор медицинской организации по инициативе заявителя состоит из следующих шагов:

- выбор записи по заявлению в ленте уведомлений на ЕПГУ;
- отмена заявления и передача сведений об отмене в ЕГИСЗ.

38. Критерием принятия решения является корректный ввод данных на ЕПГУ и в ЕГИСЗ.

39. Результатом административной процедуры является отмена принятого заявления о выборе медицинской организации.

40. Способ фиксации результата административной процедуры в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры: отметка о направлении заявителю информации об отмене принятого заявления о выборе медицинской организации.

Направление уведомления об откреплении в прежнюю медицинскую организацию

41. Основанием для начала административной процедуры является направление заявителем уведомления об откреплении в прежнюю медицинскую организацию.

42. Отправка уведомления об откреплении в прежнюю медицинскую организацию осуществляется ЕГИСЗ автоматически при получении уведомления о прикреплении к новой медицинской организации. Прежняя медицинская организация в течение 1 часа получает уведомление об откреплении и в течение 1 часа отправляет подтверждение получения уведомления в ЕГИСЗ.

43. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 25 января 2011 года № 29н «Об утверждении Порядка ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования» медицинская организация направляет изменения в сведениях о прикреплении в территориальный фонд обязательного медицинского страхования (далее - ТФОМС) не реже 1 раза в день. ТФОМС не реже 1 раза в день актуализирует сведения о прикреплении в Федеральном фонде обязательного медицинского страхования (далее - ФФОМС). Заявитель при наличии согласия на ЕПГУ и посредством запроса в ФФОМС получает актуальные сведения о прикреплении в Цифровом профиле заявителя ЕПГУ.

44. Критерием принятия решения является получение уведомления от медицинской организации о прикреплении к медицинской организации заявителя.

45. Результатом административной процедуры является внесение изменений о медицинской организации, к которой прикреплен заявитель.

46. Способ фиксации результата административной процедуры: отображение в Цифровом профиле заявителя ЕПГУ актуальных сведений о прикреплении.

IV. Формы контроля за исполнением

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

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений и исполнением регламента осуществляется руководителем медицинской организации или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

48. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением медицинской организации настоящего регламента устанавливается руководителем медицинской организацией или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

49. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов медицинских организаций.

50. Периодичность осуществления проверок устанавливается руководителем медицинской организации.

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

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

53. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения прав и законных интересов граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Федерации.

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

54. Специалисты медицинских организаций, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем регламенте.

55. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами медицинских организаций закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, и должностных лиц медицинских организаций

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги

56. Заявитель имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на имя руководителя организации, предоставляющей государственную услугу, на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

57. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственных услуг.

58. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе являются:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации и настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации и настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;
- 5) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом.

59. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, по средствам платформы обратной связи ЕПГУ, с использованием информационно-

телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, подаются в письменной форме в Департамент здравоохранения Орловской области.

60. Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, предоставляющей услугу, решения или действия (бездействия), которые обжалуются;

2) Ф. И. О., сведения о месте жительства (фактического проживания), контактный номер телефона, адрес почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ;

3) Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) медицинской организации.

61. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

62. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

63. По результатам рассмотрения жалобы в пределах компетенции принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения;

в удовлетворении жалобы отказывается.

64. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо в отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

65. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом здравоохранения Орловской области, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги.

66. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

67. 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.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного урегулирования (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

68. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц регулируется:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года №

1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

 постановлением Правительства Орловской области от 25 февраля 2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной государственной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников»;

 настоящим регламентом.