

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ "ВЫДАЧА НАПРАВЛЕНИЙ
ГРАЖДАНАМ НА ПРОХОЖДЕНИЕ МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги "Выдача направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы" (далее - Административный регламент) определяет порядок и стандарт предоставления учреждениями здравоохранения Тюменской области государственной услуги по выдаче направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы, разработан в целях повышения качества и эффективности предоставления государственной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 N 95 "О порядке и условиях признания лица инвалидом" граждане направляются учреждением здравоохранения Тюменской области на медико-социальную экспертизу после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий при наличии данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

1.2. Круг заявителей

Право на получение государственной услуги имеют граждане, прошедшие необходимые диагностические, лечебные и реабилитационные мероприятия при наличии данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: "Выдача направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы" (далее - государственная услуга).

2.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу

Государственную услугу предоставляют государственные учреждения здравоохранения Тюменской области, где наблюдается гражданин по месту жительства, а так же учреждения здравоохранения Тюменской области, оказывающие гражданину специализированную медицинскую помощь, подведомственные Департаменту здравоохранения Тюменской области (далее — медицинская организация, Департамент).

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача гражданину направления на медико-социальную экспертизу;
- отказ в выдаче направления на медико-социальную экспертизу.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Государственная услуга предоставляется гражданину в срок не превышающий 30 календарных дней с момента обращения гражданина в медицинскую организацию за предоставлением государственной услуги.

Предоставление государственной услуги приостанавливается на срок, необходимый гражданину: для предоставления документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента (в случае их не предоставления при обращении за государственной услугой), для прохождения назначенных необходимых и дополнительных диагностических исследований, консультаций врачей-специалистов, но не более 30 календарных дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (Официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, в "Собрании законодательства РФ", 04.08.2014, N 31, ст. 4398.)

- Федеральный закон от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны

здоровья граждан в Российской Федерации" (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.11.2011, Российская газета, N 263, 23.11.2011; Парламентская газета, N 50, 24.11-01.12.2011; Собрание законодательства РФ, 28.11.2011, N 48, ст. 6724);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» ("Российская газета", N 168, 30.07.2010; "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Постановление Правительства РФ от 20.02.2006 г. N 95 "О порядке и условиях признания лица инвалидом" (Собрание законодательства РФ, 27.02.2006, N 9, ст. 1018; Российская газета, N 40, 28.02.2006);

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 31.01.2007 г. N 77 "Об утверждении формы направления на медико-социальную экспертизу организацией, оказывающей лечебно-профилактическую помощь" (Российская газета, N 58, 22.03.2007);

- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 N 252н "Об утверждении Порядка возложения на фельдшера, акушерку руководителем медицинской организации при организации оказания первичной медико-санитарной помощи и скорой медицинской помощи отдельных функций лечащего врача по непосредственному оказанию медицинской помощи пациенту в период наблюдения за ним и его лечения, в том числе по назначению и применению лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты" (далее - Приказ Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 N 252н);

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» («Российская газета», N 141, 22.06.2012);

- Закон Тюменской области от 28.12.2004 г. N 333 "Об организации медицинской помощи населению Тюменской области" (Парламентская газета "Тюменские известия", N 280-281, 29.12.2004; Вестник Тюменской областной Думы, N 15, часть 1, 2004).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению гражданином

Государственная услуга предоставляется гражданину или его законному представителю (в т.ч. для детей в возрасте до 18 лет) при предъявлении следующих документов в форме документа на бумажном носителе :

а) документ, удостоверяющий личность гражданина (законного представителя), в том числе свидетельство о рождении гражданина, не достигшего 14 лет;

б) справка, подтверждающая факт установления инвалидности (при наличии);

в) справка, подтверждающая факт установления степени утраты

профессиональной трудоспособности в процентах (при наличии);

г) индивидуальная программа реабилитации или абилитации инвалида (при наличии);

д) справка с места работы с указанием должности (профессии, специальности, квалификации) и стажа работы по указанной должности, наименования и адреса организации, условий и характера выполняемого труда (в отношении работающих граждан);

е) справка с места учёбы с указанием наименования и адреса образовательного учреждения, группы, класса, курса, профессии (специальности), для получения которой проводится обучение (в отношении обучающихся граждан);

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении других медицинских организаций и которые граждане вправе представить

Для получения государственной услуги заявитель вправе по собственному желанию представить:

- выписку из медицинской карты стационарного больного из другой медицинской организации, где ранее проходил обследования, лечение;

- выписку из медицинской карты амбулаторного больного для лиц старше 18 лет из другой медицинской организации, где ранее проходил обследования, лечение;

- историю развития ребенка, выписку из медицинской карты ребенка до 18 лет из другой медицинской организации, где ранее проходил обследования, лечение;

- заключение врачей-специалистов других медицинских организаций.

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

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- несоответствие заявителя категории граждан, имеющих право на предоставление государственной услуги.

Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является:

- не предоставление документов, указанных в п. 2.6 настоящего регламента;

- не явка гражданина на назначенные необходимые диагностические

исследования и консультации врачей-специалистов;

-необходимость дополнительного диагностического обследования, консультаций врачей-специалистов, назначенных по результатам обследований и заключений врачей специалистов, пройденных в ходе оформления направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Предоставление государственной услуги будет приостановлено на срок, необходимый гражданину: для предоставления документов, указанных в п. 2.6; прохождения назначенных необходимых диагностических исследований, консультаций врачей-специалистов и дополнительного диагностического обследования, консультаций врачей-специалистов, но не более 30 календарных дней.

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

Для предоставления государственной услуги медицинские организации осуществляют выдачу заключения о наличии заболевания у гражданина.

Гражданин либо его законный представитель вправе самостоятельно обратиться в медицинскую организацию, в которой ему оказывалась медицинская помощь, за получением заключения о наличии заболевания.

Медицинская организация, в которой гражданину оказывалась медицинская помощь, по запросу другой медицинской организации выдает в электронном виде и/или на бумажном носителе заключение о наличии заболевания у гражданина.

2.11. Способы , размер и основания - взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга оказывается гражданам бесплатно.

2.12. Способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Медицинская организация выдаёт заключение о наличии заболевания у гражданина на безвозмездной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

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

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

Запрос гражданина, направленный по почте (в том числе по электронной почте), подлежит регистрации в день его поступления в медицинскую организацию.

Регистрация запроса о предоставлении государственной услуги при личном обращении гражданина составляет 15 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Прием граждан осуществляется в помещениях медицинских организаций.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, находятся в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) от остановок общественного транспорта.

Помещения содержат места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами.

Инвалидам обеспечивается создание следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а

также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

- оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание специалистами медицинских организаций, предоставляющих услуги в сфере охраны здоровья, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре;

- включение условий доступности предоставляемых социальных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, в индивидуальную программу предоставления социальных услуг, разрабатываемую по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

- другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

2.15.1. Требования к залу ожидания

Ожидание приема гражданами осуществляется в помещениях медицинских организаций, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудованных стульями, кресельными секциями.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей.

Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

2.15.2. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги

Места для заполнения заявлений (запросов) оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах.

Места для заполнения заявлений (запросов) снабжены стульями, имеют место для написания и размещения документов, заявлений.

2.15.3. Требования к информационным стендам с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги

На информационных стендах в помещениях медицинских организаций размещается следующая информация:

- режим работы медицинской организации;
- графики приема граждан специалистами медицинской организации;
- номера кабинетов, в которых осуществляется прием документов и устное информирование заявителей;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;
- адрес Официального портала органов государственной власти Тюменской области;
- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты медицинской организации;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

К информационным стендам, на которых размещается информация, обеспечена возможность свободного доступа граждан, в том числе инвалидов.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- информированность граждан о порядке предоставления государственной услуги;
- возможность получения консультаций по порядку предоставления государственной услуги;
- своевременное предоставление ответа на запрос гражданина;
- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется государственная услуга;
- оснащенность помещений (здания), в которых предоставляется государственная услуга, пандусами, специальными ограждениями, перилами и иными средствами, обеспечивающими возможность получения услуги лицами с ограниченными возможностями здоровья;

- наличие удобного для граждан графика работы медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, в том числе наличие возможности получения государственной услуги в дополнительное вечернее время в будние дни и выходные дни;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

- удовлетворенность граждан сроками и условиями ожидания в очереди и сроками предоставления государственной услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

Осуществление следующих административных процедур возможно с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

- предоставление в установленном порядке информации гражданину и обеспечение доступа гражданина к сведениям о государственной услуге;

- получение гражданином сведений о предоставлении государственной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги .

Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

1) обращение гражданина в медицинскую организацию, запись на прием к врачу;

2) прием врача, проведение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий гражданину.

3) повторный прием врача после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий и направление гражданина на врачебную комиссию.

4) заседание врачебной комиссии, принятие решения о выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы или отказ в выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы;

5) выдача гражданину направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

3.2. Обращение гражданина в медицинскую организацию, запись на прием к врачу.

Основанием для начала административного действия является обращение граждан, нуждающихся в выдаче направления на медико-социальную экспертизу, в регистратуру медицинской организации. Гражданин обращается лично (либо через представителя заявителя) или с использованием средств электронной связи (по телефону; через единый портал государственных услуг www.gосуслуги.ru; с помощью информационного киоска, находящегося в медицинской организации; с использованием мобильного приложения «Медицина72» (Android, iPhone); по ссылке на сайт Правительства Тюменской области:

<http://health.admtyumen.ru/zdrav/forpeople/Appointments.htm>).

В медицинской организации специалистом регистратуры на гражданина заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях или история развития ребенка в соответствии с действующим законодательством и осуществляется запись к врачу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

Критерии принятия решений - обращение гражданина в медицинскую организацию для получения услуги.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется путем оформления медицинской карты пациента и записи гражданина к врачу.

3.3. Прием врача, проведение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий гражданину

Основанием для начала административного действия является наличие медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях или истории развития ребенка, оформленных в соответствии с действующим законодательством и обращение к врачу.

По результатам осмотра врач определяет показания для назначения гражданину диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий.

Назначение врачом необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий осуществляется исходя из тяжести и характера заболевания, последствий травм или дефектов, приводящих к стойкому нарушению функций организма, вызывающих ограничения жизнедеятельности и необходимость социальной защиты.

Максимальный срок оформления направлений на прохождение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий 15 минут.

Ответственным за выполнение административного действия является ответственное лицо медицинской организации — лечащий врач, фельдшер, акушерка в случае возложения на них полномочий лечащего врача в порядке, установленном приказом Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 № 252н.

Результатом административного действия является оформление направлений на прохождение необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий на бумажном носителе и выдача направлений гражданину на руки.

3.4. Повторный прием врача, после проведения необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий, направление гражданина и подготовка медицинской документации гражданина на врачебную комиссию.

Основанием для начала административного действия является прохождение гражданином необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий и повторное обращение к врачу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

Ответственным за выполнение административного действия является ответственное лицо медицинской организации — лечащий врач, фельдшер, акушерка в случае возложения на них полномочий лечащего врача в порядке, установленном приказом Минздравсоцразвития России от 23.03.2012 № 252н.

Критерии принятия решений - наличие медицинской документации, содержащей результаты необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий.

Результатом административной процедуры является направление гражданина на врачебную комиссию согласно установленному графику, в соответствии с приказом медицинской организации о деятельности врачебной комиссии и подготовка медицинской документации гражданина на заседание врачебной комиссии.

Медицинский работник на приеме информирует заявителя о дате проведения врачебной комиссии и делает соответствующую запись в медицинскую документацию. Врачебная комиссия проводится не позднее 7 календарных дней с даты приема заявителя (в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»).

3.5. Заседание врачебной комиссии, принятие решения о выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы или отказ в выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Основанием для начала административного действия является назначение даты и времени заседания врачебной комиссии и наличие медицинской документации на врачебной комиссии, содержащей результаты необходимых диагностических, лечебных и реабилитационных или абилитационных мероприятий.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 30 минут.

Ответственным за выполнение административного действия является

председатель (заместитель председателя) врачебной комиссии медицинской организации.

Критерии принятия решений: наличие данных, подтверждающих стойкое нарушение функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами.

Результатом административной процедуры является принятие решения о выдаче или отказе в выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы. Секретарь врачебной комиссии регистрирует решение в медицинской документации и в "Журнале учета клинико-экспертной работы лечебно-профилактического учреждения" (форма N 035/v-02).

В случае если врачебная комиссия приняла решение об отказе в выдаче гражданину направления на медико-социальную экспертизу, ему выдается справка об отказе в направлении на медико-социальную экспертизу, на основании которой гражданин (его законный представитель) имеет право обратиться в ФКУ "Главное бюро МСЭ по Тюменской области" самостоятельно.

3.6. Выдача гражданину направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Основанием для начала административного действия является принятие решения врачебной комиссией о выдаче направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 15 минут.

Ответственным за выполнение административного действия является председатель (заместитель председателя) врачебной комиссии медицинской организации.

Критерии принятия решений - подписание и регистрация направления на прохождение медико-социальной экспертизы.

Результатом административной процедуры является выдача гражданину направления на прохождение медико-социальной экспертизы и направление в течение 3 рабочих дней со дня выдачи в ФКУ "Главное бюро МСЭ по Тюменской области" в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, а при отсутствии доступа к этой системе - на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

4. Формы контроля за исполнением регламента

В рамках предоставления государственной услуги осуществляются следующие виды контроля: текущий, внеплановый, общественный.

4.1. Формы и сроки осуществления текущего контроля

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляет руководитель медицинской организации, заместитель руководителя медицинской организации, либо лицо его замещающее.

Специалисты медицинской организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению данной государственной услуги.

4.2. Формы и сроки осуществления внепланового контроля

Внеплановый контроль осуществляется в форме рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан в срок, не превышающий 15 рабочих дней с даты их поступления/регистрации, оперативное реагирование на обращения и жалобы граждан по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Результатом контроля является письменный ответ заявителю о осуществлении необходимых действий для устранения последствий, в случае выявления нарушений прав заявителя.

Специалист, ответственный за прием и рассмотрение документов, несет ответственность в соответствии с нормами действующего законодательства за соблюдение сроков, порядка приема, проверки документов и их рассмотрения в соответствии с настоящим административным регламентом и иными нормативными правовыми актами.

4.3. Осуществление общественного контроля

Граждане, общественные объединения и иные негосударственные некоммерческие организации вправе участвовать в осуществлении общественного контроля. Общественный контроль осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) медицинских организаций, а также их должностных лиц

5.1. Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) нарушение срока подготовки или отсутствие ответа на запрос заявителя о предоставлении государственной услуги направленного по почте (в том числе по электронной почте);

4) требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством для предоставления государственной услуги;

5) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области и настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги у заявителя;

6) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством и настоящим административным регламентом;

7) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области и настоящим административным регламентом.

5.2. Сроки рассмотрения жалобы

Поступившая жалоба на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействия медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу - подлежит регистрации в день ее поступления и рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба на действие (бездействие) работника медицинской организации подается главному врачу или заместителю главного врача медицинской организации, предоставляющей государственную услугу.

Жалоба на действие (бездействие) главного врача и/или заместителя главного врача медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, подается на имя директора Департамента здравоохранения Тюменской области.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте (в том числе по электронной), посредством Официального портала органов государственной власти Тюменской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также принята при личном приеме заявителя.

Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

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

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

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

5.5. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, предоставляющая государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинская организация, предоставляющая государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.6. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из решений, указанных в пункте 5.5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и (или) по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

Блок-схема
последовательности выполнения административных процедур
по предоставлению государственной услуги

