



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
 АМГИНИСТРАЦИЯ ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИИ
 И ПРАВИТЕЛЬСТВА РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИИ
 БУРЯАД РЕСПУБЛИКЫН ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

31.07.2014

г. Улан-Удэ

в реестре нормативных
 правовых актов
 исполнительных органов
 государственной власти
 Республики Бурятия
 Номер государственной регистрации
 № _____ от «20» июля 2014 г.

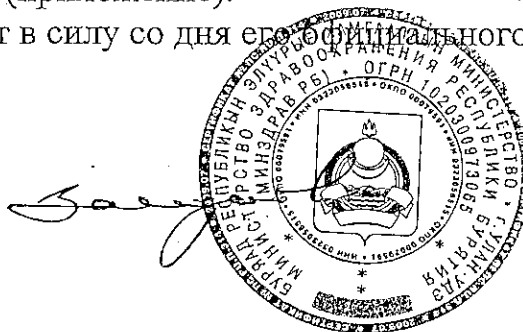
Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения Республики Бурятия по предоставлению государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Республики Бурятия от 04.04.2011 № 152 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент Министерства здравоохранения Республики Бурятия по предоставлению государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях (приложение).
2. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. министра



А.О. Занданов

С.Д. Оторова,
 (301-2) 21-32-21

Приложение
к Приказу
Министерства здравоохранения
Республики Бурятия
от 31.07.2014 г. № 1318-ОД

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства здравоохранения Республики Бурятия по предоставлению
государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению
информации об организации оказания специализированной медицинской
помощи в специализированных медицинских учреждениях

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент Министерства здравоохранения Республики Бурятия по предоставлению государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях (далее – Регламент, государственная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Министерства здравоохранения Республики Бурятия (далее – Минздрав РБ) при предоставлении государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в государственных медицинских организациях, подведомственных Минздраву РБ.

1.2. Круг заявителей

Заявителями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, нуждающиеся в оказании специализированной медицинской помощи (далее - заявитель).

От имени заявителя могут выступать законные представители, либо лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

- 1) в форме ответов на письменные обращения граждан и организаций, поступающие в Минздрав РБ;
- 2) по телефону;
- 3) при личном приеме заявителей в Минздраве РБ;
- 4) посредством размещения информации:
 - на официальном сайте Минздрава РБ www.minzdravrb.ru;

– на Едином портале государственных услуг www.gosuslugi.ru;

5) посредством размещения на информационных стендах, находящихся в Минздраве РБ, справочных телефонов структурных подразделений Минздрава РБ, участвующих в предоставлении государственной услуги, текста Регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

В случае невозможности предоставления консультации по телефону специалист Минздрава РБ рекомендует гражданину письменно обратиться в Минздрав РБ либо прибыть на личный прием.

В случае поступления письменного запроса на консультацию о порядке предоставления государственной услуги специалист Минздрава РБ обязан подготовить ответ на него в течение 30 дней со дня его регистрации в Минздраве РБ. Ответы на заявления граждан направляются в письменном виде и должны содержать ответ на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

1.3.2. Место нахождения и график работы Минздрава РБ:

670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54;

контактные телефоны: (301-2) 21-31-25 – приемная, (301-2) 21-32-21 – отдел медицинской помощи взрослому населению, (301-2) 21-40-90 – отдел медицинской помощи детям и службы родовспоможения; телефон «Горячей линии» для обращений граждан: (3012) 44-07-62;

телефон/факс: (301-2) 21-50-09;

адрес в сети Интернет - <http://minzdravrb.ru>

адрес электронной почты - e-mail: minzdravrb@govrb.ru

График работы Минздрава РБ: с 08 час. 30 мин до 17 час. 30 мин., перерыв на обед: с 12 час. 00 мин. до 13 час. 00 мин.; выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.3. Сведения о месте нахождения и графике (режиме) работы Минздрава РБ сообщаются по телефону, а также размещаются на информационных стендах.

Места размещения информации о предоставлении государственной услуги:

а) информационный стенд по адресу: 670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, д. 54, где размещается следующая информация:

- полный почтовый адрес Минздрава РБ, график работы, номера телефонов, номера кабинетов отдела медицинской помощи взрослому населению и отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения, адрес официального Интернет-сайта, адрес электронной почты, телефон «Горячей линии» для обращений граждан;
- перечень документов, предоставляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги.

б) информационные стенды в медицинских организациях, где размещается следующая информация:

- копия лицензии медицинской организации на осуществление медицинской деятельности и приложения к ней;
- полное наименование медицинской организации, юридический адрес, график работы, телефон, адрес официального сайта в сети Интернет, адрес электронной почты;
- график личного приема граждан главным врачом медицинской организации и его заместителями, адреса, номера кабинета (помещения) и контактных телефонов;
- информация о Минздраве РБ, с указанием полного почтового адреса Минздрава РБ, графика работы, номеров телефонов, номеров кабинетов отдела медицинской помощи взрослому населению и отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения, адреса официального Интернет-сайта, адреса электронной почты, телефона «Горячей линии» для обращений граждан;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги.

в) официальный сайт Минздрава РБ <http://minzdravrb.ru>, где размещается следующая обязательная информация

- порядок предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

г) на Едином портале государственных услуг www.gosuslugi.ru, где размещается следующая обязательная информация:

- порядок предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

1.3.4. Консультирование получателей государственной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время по телефону или при личном обращении.

Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- 1) о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) о сроках и порядке предоставления государственной услуги;
- 3) об адресах организаций, участвующих в соответствии с Регламентом в предоставлении государственной услуги;
- 4) о времени приема и выдачи документов;
- 5) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется ответственными сотрудниками Минздрава РБ.

Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Приём заявлений, предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется Министерством здравоохранения Республики Бурятия.

При предоставлении государственной услуги Минздрав РБ взаимодействует с медицинскими организациями, оказывающими специализированную медицинскую помощь в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является прием (отказ в приеме) заявления, предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. В части рассмотрения заявления о направлении на оказание специализированной медицинской помощи максимальный срок исполнения государственной услуги составляет 15 рабочих дней.

2.4.2. В части предоставления информации об организации оказания специализированной медицинской помощи:

максимальная продолжительность административного действия при личном обращении или при обращении по телефону – не более 15 минут;

при поступлении письменного запроса на предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи специалист Минздрава РБ обязан подготовить ответ на него в течение 30 дней со дня его регистрации в Минздраве РБ.

2.4.3. В случае установления фактов, предусмотренных пунктом 2.8 Регламента, предоставление государственной услуги приостанавливается до устранения причин, но не более чем на 30 дней.

При некомплектности документов предоставление государственной услуги приостанавливается до дополнения заявителем пакета документов на срок, не превышающий 30 дней от даты уведомления заявителя о некомплектности документов.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);
- Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», № 274, 03.12.2010, «Российская газета», № 275, 06.12.2010 (уточнение), «Собрание законодательства РФ», 06.12.2010, № 49, ст. 6422, «Парламентская газета», № 64, 10-16.12.2010);
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 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», № 263, 23.11.2011, «Парламентская газета», № 50, 24.11-01.12.2011, «Собрание законодательства РФ», 28.11.2011, № 48, ст. 6724);
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р («Российская газета», № 247, 23.12.2009, «Собрание законодательства РФ», 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626);
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2010 № 243н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи» («Российская газета», № 110, 24.05.2010 (без приложения), «Российская газета», № 138, 25.06.2010 (Приказ, Приложение));
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» («Российская газета», № 141, 22.06.2012);
- постановление Правительства Республики Бурятия от 15.10.2007 № 319 «О Министерстве здравоохранения Республики Бурятия» («Бурятия», № 194, 17.10.2007, Официальный вестник № 81).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем:

2.6.1. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги в части приема заявления:

- Заявление о направлении на оказание специализированной медицинской помощи и согласия на обработку персональных данных, форма которого установлена приложением № 1 к Регламенту;

- Выписка из медицинской документации заявителя за подписью главного врача медицинской организации (или уполномоченного должностного лица) по месту наблюдения и (или) лечения пациента, содержащая сведения о состоянии здоровья и проведенном обследовании и лечении, рекомендации о необходимости направления для оказания специализированной медицинской помощи, результаты проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания, не более 30-дневной давности;
- Копия паспорта заявителя;
- Копия свидетельства о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
- Копия документа, удостоверяющего личность законного представителя заявителя, в случае обращения от имени заявителя законного представителя заявителя (доверенного лица заявителя);
- Копия документа, удостоверяющего полномочия законного представителя заявителя, или заверенная в установленном порядке доверенность на имя доверенного лица заявителя, в случае обращения от имени заявителя законного представителя заявителя (доверенного лица заявителя);
- Копия полиса обязательного медицинского страхования заявителя.

Бланк заявления предоставляется заявителю при личном обращении в Минздрав РБ (приложение №1).

Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на «Едином портале государственных услуг», на официальном сайте Минздрава РБ.

Заявитель вправе обратиться за предоставлением государственной услуги лично, посредством почтовой связи, по каналам электронной почты, через Единый портал государственных услуг.

2.6.2. В части предоставления заявителю информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях документов не требуется.

2.6.3. 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, не имеется.

Документы, необходимые для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.6.4. Запрещено требовать от заявителя:

- 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;
- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативно-

правовыми актами Республики Бурятия находятся в распоряжении медицинских организаций, участвующих в предоставлении услуги.

2.7. 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.

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

2.8.1. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является непредставление заявителем (или законным представителем заявителя) документов (одного или нескольких), необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.6. Регламента при условии дополнения заявителем пакета документов в течение 30 дней с даты приостановления.

При установлении факта отсутствия необходимых документов ответственный специалист Минздрава РБ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие у заявителя гражданства Российской Федерации;
- отсутствие у заявителя медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи;
- непредставление заявителем (законным представителем заявителя) документов (одного или нескольких), необходимых для предоставления государственной услуги, в течение 30 дней со дня приостановления государственной услуги;
- отказ заявителя (его законного представителя) от направления на оказание специализированной медицинской помощи.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме - не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за датой обращения.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.12.1. Прием заявителей с целью подачи заявления, получения информации об организации оказания специализированной медицинской помощи осуществляется в служебных кабинетах должностных лиц Минздрава РБ.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалистов.

2.12.2. Помещения для ожидания предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, должны содержать места для ожидания приема заявителей, оборудованные местами для сидения.

В помещении должны быть созданы условия для обслуживания граждан с ограниченными физическими возможностями: пандусы, специальные ограждения и перила, обеспечивающие беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалет, гардероб).

2.12.3. Информация о графике (режиме) работы Минздрава РБ размещается при входе в здание, в котором он осуществляет свою деятельность.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- информация о Минздраве РБ с указанием почтового адреса, графика приема граждан, официального интернет-сайта; телефона «Горячей линии» для обращений граждан: (3012) 44-04-62;
- перечень медицинских организаций, оказывающих специализированную медицинскую помощь, с указанием юридических адресов, режима работы, телефонов, адресов электронной почты, адресов официальных сайтов в сети Интернет;
- график личного приема граждан руководителем Минздрава РБ и его заместителями, адреса, номера кабинета (помещения) и контактных телефонов;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

2.12.4. Здание, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано входом для свободного доступа всех категорий пациентов.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.13.1. Количество взаимодействий заявителя - 2.

2.13.2. Продолжительность взаимодействия заявителя и должностного лица - 30 мин.

2.13.3. Способы предоставления услуги

Прием заявлений осуществляется непосредственно при личном обращении заявителя, направлении пакета документов по почте, посредством электронной почты или Единого портала государственных услуг.

Информация об организации оказания специализированной медицинской помощи предоставляется устно, письменно по почте или электронной почте.

2.13.4. Способы информирования заявителя о результатах предоставления услуги - непосредственно при личном обращении заявителя в устной форме, путем ответа на письменное обращение посредством почты, электронной почты.

2.13.5. Показателями качества предоставления государственной услуги являются отсутствие подтвержденных фактов нарушения требований настоящего Регламента и минимизация количества контактов заявителя со специалистами Минздрава РБ до двух.

2.13.6. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием заявлений;
- взаимодействие с медицинской организацией, оказывающей специализированную медицинскую помощь;
- предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

Межведомственные запросы, с целью получения документов и информации, находящихся в иных органах и организациях, при предоставлении государственной услуги не направляются.

3.2. Прием заявлений

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Минздрав РБ от заявителя письменного заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в соответствии с п. 2.6. Регламента.

Заявление и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены заявителем:

- а) при личном обращении;
- б) по почте;
- в) по электронной почте;
- г) через «Единый портал государственных услуг».

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист Минздрава РБ, ответственный за прием заявлений.

3.2.3. Содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения административной процедуры.

Специалист Минздрава РБ, ответственный за прием заявлений, в течение 1 рабочего дня со дня поступления заявления от заявителя и прилагаемых документов проверяет их на предмет комплектности и соответствия требованиям настоящего Регламента.

В случае отсутствия одного или нескольких документов, необходимых для предоставления услуги, ответственный сотрудник Минздрав РБ в течение 1 рабочего дня информирует заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и максимальном сроке их представления в Минздрав РБ, по истечении которого будет принято решение об отказе в предоставлении услуги. Максимальный срок предоставления гражданином в Минздрав РБ недостающих документов, необходимых для предоставления государственной услуги - 30 дней от даты уведомления гражданина.

После первичной обработки заявление и полный пакет документов, представленный заявителем, регистрируются в день поступления, а при их поступлении после 17.30 часов (в пятницу и предпраздничные дни - после 16.30 часов) или в нерабочее время - в первый рабочий день, следующий за днем поступления заявления.

В течение 1 рабочего дня после регистрации заявления специалист Минздрава РБ уведомляет заявителя о приеме и регистрации заявления.

3.2.4. Критерий принятия решений в рамках административной процедуры - предоставление заявителем заявления и полного пакета необходимых документов.

3.2.5. Результат административной процедуры и порядок передачи результата - прием и регистрация заявления, уведомление заявителя о приеме и регистрации заявления.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - внесение записи в журнал регистрации заявлений.

3.3. Взаимодействие с медицинской организацией, оказывающей специализированную медицинскую помощь

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист Минздрава РБ, ответственный за взаимодействие с медицинской организацией, оказывающей специализированную медицинскую помощь.

3.3.3. Содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения административной процедуры.

После регистрации заявления о направлении на оказание специализированной медицинской помощи специалист Минздрава РБ в течение 1 рабочего дня от даты регистрации заявления направляет пакет документов заявителя в медицинскую организацию, оказывающую специализированную медицинскую помощь по профилю заболевания заявителя.

Медицинская организация, оказывающая специализированную медицинскую помощь, в течение 10 рабочих дней после получения пакета документов заявителя принимает решение о наличии (отсутствии) показаний для госпитализации заявителя.

Решение медицинской организации, оказывающей специализированную медицинскую помощь, оформляется протоколом, в котором указываются следующие данные:

- состав комиссии медицинской организации;
- фамилия, имя, отчества (последнее – при наличии) заявителя;
- данные о месте жительства (пребывания) заявителя;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя;
- основной диагноз заболевания заявителя;
- заключение медицинской организации – показана (не показана) госпитализация;
- дата планируемой госпитализации, в случае принятия решения о наличии показаний для госпитализации;
- рекомендации медицинской организации по дальнейшему наблюдению и (или) лечению заявителя, в случае отсутствия показаний для госпитализации;
- дата заседания комиссии медицинской организации;

Протокол решения комиссии медицинской организации направляется в Минздрав РБ.

3.3.4. Критерии принятия решения в рамках административной процедуры – наличие или отсутствие показаний для госпитализации заявителя.

3.3.5. Результат процедуры и способ передачи результата.

Решение медицинской организации о наличии/отсутствии показаний, в том числе о дате госпитализации, доводится до заявителя ответственным

исполнителем в течение 3 рабочих дней от даты получения информации по контактному телефону или адресу, указанному в заявлении.

Максимальный срок исполнения административной процедуры не должен превышать 14 рабочих дней.

3.3.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры – внесение записи в журнал регистрации документов.

3.4. Предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является устное или письменное обращение заявителя о предоставлении информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры – специалист Минздрава РБ, ответственный за предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи. Сотрудники, осуществляющие взаимодействие с получателями государственной услуги, обеспечиваются личными информационными табличками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности сотрудника.

3.4.3. Содержание, продолжительность и максимальный срок выполнения административной процедуры.

Предоставление информации, консультирование по вопросам организации оказания специализированной медицинской помощи осуществляются в устной форме или по письменному запросу.

3.4.3.1. Информирование в устной форме осуществляется при личном обращении заявителя или обращении посредством телефонной связи.

Информирование в устной форме при личном приеме осуществляется в часы, отведенные для приема граждан.

Сотрудник, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться с необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

При обращении заявителя по телефону либо при личном обращении сотрудники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с представления и содержать информацию о наименовании государственного органа, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить всю необходимую информацию.

3.4.3.2. При поступлении письменного запроса, в том числе посредством официального Интернет-сайта или электронной почты, на предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи специалист Минздрава РБ обязан подготовить ответ на него в течение 30 дней со дня его регистрации в Минздраве РБ.

3.4.4. Критерий принятия решения в рамках административной процедуры – наличие обращения заявителя о предоставлении информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

3.4.5. Результат процедуры и способ передачи результата.

Предоставление информации заявителю об организации оказания специализированной медицинской помощи в устной форме при личном приеме или посредством телефонной связи, или в письменном виде посредством направления ответа заявителю.

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры - внесение записи в журнал регистрации обращений.

Блок-схема последовательности административных действий при предоставлении государственной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Регламенту.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Минздрава РБ положений Регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятием ими решений осуществляют руководители структурных подразделений Минздрава РБ путем проведения проверок.

4.2. Руководитель структурного подразделения Минздрава РБ осуществляет контроль за:

надлежащим исполнением настоящего Регламента ответственными сотрудниками;

обеспечением сохранности документов заявителя и соблюдением сотрудниками особенностей по сбору и обработке персональных данных заявителя.

4.3. Должностные лица Минздрава РБ, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, отказа в предоставлении государственной услуги, достоверность, полноту информации. Персональная ответственность должностных лиц Минздрава РБ закрепляется в должностных регламентах и инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

В частности, должностные лица Минздрава РБ несут ответственность за: требование у заявителя документов или платы, не предусмотренных Регламентом;

отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным Регламентом;

нарушение срока предоставления государственной услуги.

4.4. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся на основании распоряжений руководителя Минздрава РБ.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок предоставления государственной услуги устанавливается руководителем Минздрава РБ в соответствии с действующим законодательством.

Внеплановая проверка может быть проведена в соответствии с действующим законодательством на основании обращения заявителя о нарушении его прав при предоставлении государственной услуги. Для проведения внеплановых проверок министром (лицом, исполняющим его обязанности), принявшим решение о проведении проверки, формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам текущего контроля и проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Регламента виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, не предусмотрены.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) должностными лицами Минздрава РБ, в ходе предоставления государственной услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможности обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;
 требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия, для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия, для предоставления государственной услуги у заявителя;

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 Республики Бурятия;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Бурятия;

отказ должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю Минздрава РБ. Жалобы на решения, принятые руководителем Минздрава РБ, подаются в Правительство Республики Бурятии.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Минздрава РБ, Единого портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

наименование должности, фамилии, имени, отчества должностного лица Минздрава РБ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Минздрава РБ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Минздрава РБ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Заявитель вправе при рассмотрении жалобы обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба, поступившая в Минздрав РБ, подлежит рассмотрению должностным лицом, осуществляющим контроль и координацию деятельности

соответствующего структурного подразделения Минздрава РБ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в следующие сроки:

в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации жалобы;

в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации жалобы в случае обжалования отказа медицинской организации, должностного лица медицинской организации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений;

в иные сроки в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Минздрава РБ принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток, 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 Республики Бурятия, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Номера телефонов, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом Минздрава РБ положений настоящего Регламента, адреса для направления письменных обращений, информацию, номера телефонов для записи на личный прием, получения информационно-консультационной помощи можно получить на сайте Минздрава РБ www.minzdavrb.ru.

5.12. Исчерпывающий перечень случаев, когда ответ на письменную жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается:

в жалобе отсутствует указание на фамилию заявителя, направившего письменную жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае, если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст жалобы не поддается прочтению;

в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в жалобе обжалуется судебное решение.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту Министерства здравоохранения Республики Бурятия по предоставлению государственной услуги по приёму заявлений, предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях

Форма заявления о направлении на оказание специализированной медицинской помощи и согласия на обработку персональных данных

Министру здравоохранения
Республики Бурятия

ЗАЯВЛЕНИЕ

о направлении на оказание специализированной медицинской помощи и согласия на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

Прошу направить меня на оказание специализированной медицинской помощи и даю согласие на обработку и использование данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью организации оказания специализированной медицинской помощи.

1. Дата рождения пациента _____
(число, месяц, год)
2. Пол _____
3. Документ, удостоверяющий личность заявителя (наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан) _____
4. Адрес регистрации по месту жительства _____
(почтовый адрес)
5. Адрес фактического проживания _____
(почтовый адрес фактического проживания, контактный телефон)
6. Наименование страховой медицинской организации, серия и номер полиса страхового медицинского обязательного страхования граждан пациента (при наличии) _____
7. Страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) (при наличии) _____
8. Сведения о законном представителе _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии)) _____
(почтовый адрес места жительства, пребывания, фактического проживания, телефон)
9. Дата рождения законного представителя _____
10. Документ, удостоверяющий личность законного представителя (наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан) _____

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).
На передачу лично мне сведений о дате госпитализации и иных данных по телефонам, указанным в заявлении согласен (согласна).

Подпись пациента _____ / _____ /

Дата

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Административному регламенту
Министерства здравоохранения Республики
Бурятия по предоставлению государственной
услуги по приёму заявлений, предоставлению
информации об организации оказания
специализированной медицинской помощи в
специализированных медицинских учреждениях

БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ПРИЁМУ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ В СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ

