|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  приказом департамента здравоохранения  Костромской области  от « » г. № |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления департаментом здравоохранения Костромской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлении информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях

Глава 1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» (далее – Административный регламент) регулирует отношения связанные с предоставлением информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при осуществлении полномочийпо направлению граждан Российской Федерации, проживающих на территории Костромской области на оказание специализированной медицинской помощи (далее – СМП) в специализированных медицинских учреждениях (далее СМУ) за пределами территории Костромской области, порядок взаимодействия между департаментом здравоохранения Костромской области, заявителями, медицинскими учреждениями Костромской области, специализированными учреждениями здравоохранения Российской Федерации, региональным отделением Фонда социального страхования по Костромской области и иными органами государственной власти, учреждениями и организациями.

2. Заявителями, в отношении которых исполняется государственная услуга, являются:

граждане Российской Федерации, проживающие на территории Костромской области и страдающие заболеваниями, по поводу которых обследование и/или лечение следует проводить за пределами территории Костромской области (далее - заявители);

3. От имени заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги может обратиться законный представитель заявителя (далее – представитель заявителя).

4. Информация о месте нахождения, графике работы, телефонах департамента здравоохранения Костромской области, его структурных подразделений, медицинских учреждений Костромской области, участвующих в предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты приведены в приложении № 4 к Административному регламенту.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в департамент здравоохранения Костромской области, предоставляющий государственную услугу, или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг/описание услуг».

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами отделов организации медицинской помощи и профилактической работы и отдела организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения Департамента, предоставляющего государственную услугу, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

содержание и ход предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

источник получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

время приема и выдачи документов специалистами отделов организации медицинской помощи и профилактической работы и отдела организации медицинской помощи детям и службы родовспоможения департамента здравоохранения Костромской области;

срок принятия решения департаментом здравоохранения Костромской области о предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, департамента здравоохранения Костромской области осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляются заявителю по справочным телефонам или при личном обращении при указании даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, а при использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - через раздел «Личный кабинет», после прохождения процедур авторизации.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается:

на информационных стендах департамента здравоохранения Костромской области;

на официальном интернет-сайте департамента здравоохранения Костромской области – http://www.dzo-kostroma.ru

на портале государственных и муниципальных услуг Костромской области ([www.gosuslugi.region.kostroma.ru](http://www.gosuslugi.region.kostroma.ru));

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

на информационных стендах в органах местного самоуправления Костромской области, общественных организациях, органах территориального общественного самоуправления (по согласованию).

Размещаемая информация содержит в том числе:

извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления государственной услуги;

текст административного регламента с приложениями;

блок-схему (согласно Приложению № 12 к Административному регламенту);

перечень документов, необходимый для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

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

Глава 2. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги – «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях» (далее – государственная услуга).

6. Государственная услуга предоставляется департаментом здравоохранения Костромской области(далее – Департамент).

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о направлении/отказе в направлении заявителя для проведения диагностики и/или лечения в специализированном учреждении здравоохранения за пределами территории Костромской области;

предоставление информации заявителю об организации оказания специализированной медицинской помощи.

Процедура представления государственной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов, удостоверяющего юридический факт предоставления/отказа в предоставлении государственной услуги):

1) талон-направление на оказание специализированной медицинской помощи по форме, утвержденной приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.04.2010 г. № 243н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи» (приложение № 9 к настоящему Административному регламенту);

2) уведомление об отказе в направлении заявителя на оказание специализированной медицинской помощи (согласно форме, утвержденной комиссией СМУ);

3) уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных учреждениях здравоохранения» (приложение № 14 к настоящему Административному регламенту);

4) уведомление об отказе в приеме документов (приложение № 7 к настоящему Административному регламенту).

8. Срок предоставления государственной услуги не более 30 рабочих днейс момента регистрации запроса и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в Департамент.

Процедура предоставления государственной услуги может быть приостановлена:

1. при представлении заявителем неполного пакета документов, необходимых для принятия решения о необходимости оказания ему СМП;

2) невозможность выезда пациента на лечение за пределы территории Костромской области по семейным или иным обстоятельствам.

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральный закон от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Российская газета, 23 ноября 2011 года, № 263);

2) Постановление Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 года № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 15 января 1996 года, № 3, ст. 194);

3) Постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 872 «О федеральных учреждениях здравоохранения и федеральных учреждениях оздоровительного профиля» (Собрание законодательства Российской Федерации, 3 января 2005 года, № 1 (ч. II), ст. 117);

4) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 28 декабря 2009 года, № 52 (часть II), ст. 6626);

5) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 9 марта 2007 года № 156 «О Порядке организации медицинской помощи по восстановительной медицине», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 30 марта 2007 года № 9195 (Российская газета, № 69, 4 апреля 2007 года);

6) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития от 26 декабря 2011 года № 1643н «Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 14 марта 2012 года - № 23483 (Российская газета, № 5737, 23 марта 2012 года);

7) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 6 июля 2009 года № 389н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с острыми нарушениями мозгового кровообращения», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 23 июля 2009 года - № 14399 (Российская газета, № 137, 28 июля 2009 года);

8) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 19 августа 2009 года № 599н «Об утверждении Порядка оказания плановой и неотложной медицинской помощи населению Российской Федерации при болезнях системы кровообращения кардиологического профиля», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 25 августа 2009 года - № 14872 (Российская газета, № 183, 30 августа 2009 года);

9) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2октября 2009 года № 808н «Об утверждении Порядка оказания акушерско-гинекологической помощи», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 31 декабря 2009 года - № 15922 (Российская газета, № 33, 17 февраля 2010 года);

10) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 октября 2009 года № 819н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи методом трансплантации органов», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 16 ноября 2009 года - № 15234 (Российская газета, № 222, 24 ноября 2009 года);

11) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3 декабря 2009 г. № 944н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи онкологическим больным», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 15 декабря 2009 года - № 15605 (Российская газета, № 245, 21 декабря 2009 года);

12) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3 декабря 2009 года № 946н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 10 февраля 2010 года - № 16348 (Российская газета, № 60, 24 марта 2010 года);

13) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 8 декабря 2009 года № 966н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с урологическими заболеваниями» (вместе с «Порядком оказания плановой медицинской помощи лицам с урологическими заболеваниями», «Порядком оказания неотложной медицинской помощи больным с урологическими заболеваниями»), зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 22 декабря 2009 года - № 15796 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 7, 15 февраля 2010 года);

14) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15 декабря 2009 года № 991н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи пострадавшим с сочетанными, множественными и изолированными травмами, сопровождающимися шоком», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 декабря 2009 года - № 15892 (Российская газета, № 7, 18 января 2010 года);

15) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 30 декабря 2009 года № 1044н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с сердечно-сосудистыми заболеваниями, требующими диагностики или лечения с применением хирургических и/или рентгенэндоваскулярных методов», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 8 февраля 2010 года - № 16287 (Российская газета, № 36, 19 февраля 2010 года);

16) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 4 февраля 2010 г. № 60н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с аллергическими заболеваниями и болезнями, ассоциированными с иммунодефицитами», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 3 марта 2010 года - № 16543 (Российская газета, № 59, 23 марта 2010 года);

17) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27 февраля 2010 года № 115н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению Российской Федерации при заболеваниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты» (вместе с «Порядком оказания неотложной медицинской помощи населению Российской Федерации при острых заболеваниях и состояниях глаза, его придаточного аппарата и орбиты»), зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 26 марта 2010 года - № 16741 (Российская газета, № 72, 7 апреля 2010 года);

18) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 1 марта 2010 года № 116н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с эндокринными заболеваниями», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 2 апреля 2010 года - № 16791 (Российская газета, № 81, 16 апреля 2010 года);

19) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 марта 2010 года № 151н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным дерматовенерологического профиля и больным лепрой», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 13 апреля 2010 года - № 16881 (Российская газета, № 138, 25 июня 2010 года);

20) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31 марта 2010 года № 201н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при травмах и заболеваниях костно-мышечной системы», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 30 апреля 2010 года - № 17080 (Российская газета, № 100, 12 мая 2010 года);

21) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2 апреля 2010 года № 206н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению с заболеваниями толстой кишки, анального канала и промежности колопроктологического профиля», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 30 апреля 2010 года - № 17073 (Российская газета, № 138, 25 июня 2010 года);

22) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 апреля 2010 года № 222н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным с бронхо-легочными заболеваниями пульмонологического профиля», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 5 мая 2010 года - № 17113 (Российская газета, № 106, 19 мая 2010 года);

23) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 9 апреля 2010 года № 225ан «Об утверждении Порядка оказания наркологической помощи населению Российской Федерации», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 6 мая 2010 года - № 17129 (Российская газета, № 103, 14 мая 2010 года);

24) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 апреля 2010 года № 228н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при заболеваниях эндокринной системы», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 12 мая 2010 года - № 17182 (Российская газета, № 112, 26 мая 2010 года);

25) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 г. № 243н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 12 мая 2010 года - № 17175 (Российская газета, № 138, 25 июня 2010 года);

26) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 20 апреля 2010 года № 255н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям с онкологическими заболеваниями», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 13 мая 2010 года - № 17209 (Российская газета, № 124, 9 июня 2010 года);

27) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации № 315н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи больным с ревматическими болезнями», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 13 мая 2010 года - № 17189 (Российская газета, № 111, 25 мая 2010 года);

28) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 1 июня 2010 года № 409н «Об утверждении Порядка оказания неонатологической медицинской помощи», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 14 июля 2010 года - № 17808 (Российская газета, № 180, 13 августа 2010 года);

29) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 2 июня 2010 года № 415н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи населению при заболеваниях гастроэнтерологического профиля», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 7 июля 2010 года - № 17739 (Российская газета, № 180, 13 августа 2010 года);

30) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 3 июня 2010 года № 418н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при уроандрологических заболеваниях», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 6 июля 2010 года - № 17726 (Российская газета, № 180, 13 августа 2010 года);

31) Распоряжение Правительства РФ от 25 апреля 2011 года № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Российская газета, № 93, 29 апреля 2011 года, Собрание законодательства РФ, 02 мая 2011 года, № 18, ст. 2679).

10. В перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, входят:

1) Письменное обращение заявителя (согласно приложению № 13 к настоящему Административному регламенту).

2)Документ, удостоверяющий личность (оригинал или копия), в частности, один из следующих:

паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан   
Российской Федерации старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации);

временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2 П (для граждан, утративших паспорт, а также для граждан, в отношении которых до выдачи паспорта проводится дополнительная проверка);

общегражданский заграничный паспорт (для прибывших на временное жительство в РФ граждан России постоянно проживающих за границей);

удостоверение личности или военный билет военнослужащего Российской Федерации;

паспорт моряка;

свидетельство о рождении (для граждан Российской Федерации моложе 14 лет).

3) [Заключение главного внештатного специалиста](#sub_27) Департамента по профилю заболевания о показаниях к СМП (оригинал или копия).

4) Выписка из первичной медицинской документации (истории болезни или амбулаторной карты) в печатном виде в 2-х экземплярах (оригинал или копия, не требующая нотариального заверения) согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

5) оригинал или копия свидетельства обязательного пенсионного страхования пациента (при наличии);

6) оригинал или копия полиса обязательного медицинского страхования пациента.

Указанное требование к перечню документов предъявляется в соответствии с требованиями ст. 9 и 13 Федерального закона от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», для обеспечения оформления документов в информационно-аналитической системе Минздравсоцразвития Российской Федерации «Система мониторинга оказания СМП».

Перечень, указанных в настоящем пункте Административного регламента документов является исчерпывающим, документы, указанные в подпунктах 1-7 настоящего пункта предоставляются заявителем лично, по почте, электронной почтой.

11. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчества (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не должны быть исполнены карандашом;

документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает неоднозначность их толкования.

Документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть предоставлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально удостоверены (в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации).

12. В перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления государственной услуги входят:

1) оформление и выдача выписки из первичной медицинской документации (истории болезни или амбулаторной карты) врачом медицинского учреждения Костромской области, принявшим решение о направлении больного на СМП;

2) [оформление заключения главного внештатного специалиста](#sub_27) Департамента по профилю заболевания о показаниях к СМП.

13. Необходимая и обязательная услуга:

1) оформление и выдача выписки из первичной медицинской документации (истории болезни или амбулаторной карты), предоставляется медицинским учреждением Костромской области, принявшим решение о направлении больного на СМП в СМУ бесплатно

2) [оформление заключения главного внештатного специалиста](#sub_27) Департамента по профилю заболевания о показаниях к СМП предоставляется главным внештатным специалистом Департамента бесплатно,

14. При предоставлении государственной услуги:

1) заявитель взаимодействует с медицинскими учреждениями Костромской области по вопросам получения медицинской документации, необходимой для предоставления государственной услуги (перечень медицинских учреждений здравоохранения области, участвующих в исполнении государственной услуги согласно приложению № 4 настоящего Административного регламента).

2) Департамент взаимодействует с:

медицинскими учреждениями Костромской области по вопросам оформления медицинской документации, необходимой для направления на рассмотрение в специализированные учреждения здравоохранения, направления на консультацию к главному внештатному специалисту Департамента по соответствующему профилю (перечень главных внештатных специалистов Департамента согласно приложению № 5 настоящего Административного регламента).

специализированными учреждениями здравоохранения Российской Федерации по вопросам оказания специализированной медицинской помощи гражданам Костромской области, оформления на пациента талона на оказание специализированной медицинской помощи;

региональным отделением Фонда социального страхования по Костромской области – по вопросу оформления проездных документов к месту лечения и обратно.

15. В приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отказывается в случае если:

1) представленные заявителем документы не соответствуют требованиям установленным пунктом 11 настоящего Административного регламента;

2) в представленных заявителем документах содержатся противоречивые сведения;

3) запрос подан лицом, не имеющим полномочий на представление заявителя;

4) запрос в электронной форме подписан с использованием электронной подписи, не принадлежащей заявителю (в случае возможности получения государственной услуги в электронной форме).

5) заявитель за получением государственной услуги обратился в ненадлежащий орган (учреждение);

6) заявитель обратился в Департамент позже 30 дней с даты выдачи медицинской документации, подтверждающей необходимость оказания СМП в СМУ;

7) отсутствие у заявителя гражданства Российской Федерации.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) медицинское заключение специализированного учреждения здравоохранения об отсутствии показаний для направления заявителя на лечение за пределами территории Костромской области;

2) наличие возможности оказания необходимой медицинской помощи заявителю на территории Костромской области;

3) непредставление заявителем документов (одного или нескольких), необходимых для предоставления государственной услуги, в течение 30 дней после направления письменного запроса департамента здравоохранения Костромской области об их представлении.

17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги составляет 15 минут.

19. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

20. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги составляет 15 минут.

21. К помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, (к залу ожидания, местам для заполнения запросов/заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам) предъявляются следующие требования:

1) здание, в котором расположен Департамент**,** непосредственно предоставляющий государственную услугу, должно располагаться с учетом транспортной доступности (время пути для граждан от остановок общественного транспорта составляло не более 15 минут пешим ходом) и быть оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение.

Прилегающая к месторасположению Департамента территория оборудуется местами для парковки автотранспортных средств (8 мест для парковки автотранспортных средств, в том числе 2 для парковки автомобилей лиц с ограниченными возможностями);

2) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Департамента;

3) входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

4) прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания - присутственных местах, включающих в себя места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги иинформирования заявителей.

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания;

5) у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

6) помещения Департамента должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

7) места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть комфортными для заявителей, оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками), местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды заявителей.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании Департамента, но не может быть менее 5;

8) для приема заявителей в здании Департамента выделено помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями рекомендуется организовать в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста;

10) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги и выдачу документов (информации) по окончании предоставления государственной услуги рекомендуется осуществлять в разных кабинетах. Количество одновременно работающих кабинетов для приема и выдачи документов (информации) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди;

11) консультирование заявителей рекомендуется осуществлять в отдельном кабинете;

12) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

времени перерыва на обед;

технического перерыва;

13) кабинеты приема (выдачи) документов (информации) не должны закрываться одновременно на обеденный перерыв и технический перерыв;

14) каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством;

15) при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения;

16) на информационных стендах в помещениях Департамента, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации,

устанавливающих порядок и условия предоставления государственной услуги;

блок-схема порядка предоставления государственной услуги согласно

приложению № 12 к настоящему Административному регламенту и краткое описание порядка предоставления государственной услуги:

график приема заявителей специалистами;

сроки предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций специалистов;

порядок обращения за предоставлением государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги с образцами их заполнения;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых Департамента в ходе предоставления государственной услуги.

22. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

1) для получения государственной услуги заявитель обращается в Департамент не более трех раз.

Время общения с должностными лицами при предоставлении государственной услуги не должно превышать 30 минут.

2) Предоставление государственной услуги может осуществляться в электронном виде с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) путем запуска услуги в разделе «Личный кабинет».

3) Заявителю предоставляется информация о ходе предоставления государственной услуги;

4) Транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

5) Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

6) Обеспечение возможности направления запроса в Департамент по электронной почте;

7) Обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

8) Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети Интернет;

9) Соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

10) Отсутствие жалоб, поданных в установленном порядке, на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении государственной услуги.

Для получения сведений о ходе процедуры предоставления государственной услуги:

при личном обращении заявителем указывается (называется) дата и регистрационный номер заявления, обозначенный в расписке о приеме документов, полученной от Департамента при подаче документов);

при обращении через Государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» запрос и документы представляются заявителем по электронным каналам связи путем запуска услуги в разделе «Личный кабинет». Информирование о предоставлении государственной услуги в данном случае осуществляется при использовании раздела «Личный кабинет», информационная система отправляет статусы услуги, а также решения о предоставлении либо в отказе в предоставлении государственной услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи.

23. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронной форме, заверенной электронной цифровой подписью уполномоченного должностного лица, не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе.

Глава 3. Административные процедуры

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

1) прием, регистрация документов и проведение консультации специалиста-эксперта;

2) экспертиза документов;

3) подготовка и проведение заседания Комиссии Департамента по направлению больных на СМП;

4) оформление решения Комиссии Департамента по направлению больных на СМП и постановка на учет в СМУ;

5) информирование заявителя о результате рассмотрения документов СМУ.

25. Основанием для начала административной процедуры «Прием, регистрация документов и проведение консультации специалиста-эксперта»

является поступление в Департамент от заявителя/представителя заявителя документов, необходимых для предоставления государственной услуги, посредством:

1) личного обращения в Департамент;

2) получения документов по почте;

3) получения документов по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа;

4) направления заявления и документов в соответствии с пунктом 22 настоящего Административного регламента, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, электронной почте в виде электронных документов, подписанных электронной подписью.

26. При поступлении документов специалист-эксперт, ответственный за прием и регистрацию документов заявителя:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) проверяет предоставленные документы на предмет выявления оснований для отказа в приеме документов в соответствии с пунктом 15 настоящего Административного регламента);

3) проводит прием заявления и прилагаемого пакета документов;

4) регистрирует заявление в журнале учета граждан, обратившихся за консультацией для предоставления специализированной медицинской помощи (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту), в автоматизированную информационную систему (далее - АИС) (при наличии соответствующего программного обеспечения, необходимого для автоматизации процедуры предоставления государственной услуги);

5) при отсутствии данных в АИС сканирует заявление и документы и/или их копии, предоставленные заявителем, заносит электронные образы документов в учетную карточку обращения электронного журнала регистрации обращений (при наличии технических возможностей);

27. В случае установления оснований для отказа в приеме документов, а также неподведомственности обращения специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

1) уведомляет заявителя, обратившегося лично о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению. При желании заявителя устранить недостатки и препятствия, прервав процедуру подачи документов (сведений) для предоставления государственной услуги, возвращает ему заявление и представленные им документы;

если при установлении фактов отсутствия необходимых документов, или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в регламенте, заявитель настаивает на приеме заявления и документов (сведений) для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за прием документов, принимает от него заявление вместе с представленными документами, при этом в расписке о получении документов (сведений) на предоставление государственной услуги проставляет отметку о том, что заявителю даны разъяснения о невозможности предоставления государственной услуги и он предупрежден о том, что в предоставлении государственной услуги ему будет отказано;

в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, установленных пунктом 15 настоящего Административного регламента, и требования заявителем предоставления ему письменного решения об отказе в приеме документов (далее - мотивированный отказ), оформляет в двух экземплярах мотивированный отказ с указанием причин отказа (приложение № 7 к настоящему Административному регламенту);

и передает уполномоченному должностному лицу для заверения каждого экземпляра мотивированного отказа личной подписью и печатью;

передает заявителю на подпись оба экземпляра мотивированного отказа, первый экземпляр оставляет у заявителя, второй экземпляр сканирует и заносит электронный образ документа в учетную карточку обращения электронного журнала регистрации обращений АИС (при наличии технических возможностей), второй экземпляр мотивированного отказа передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

регистрирует уведомление об отказе в приеме документов в журнале учета граждан, обратившихся за консультацией для предоставления специализированной медицинской помощи.

2) в случае поступления документов по почте прекращает процедуру приема документов;

оформляет уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа (приложение № 7 к настоящему Административному регламенту);

регистрирует уведомление об отказе в приеме документов в журнале учета граждан, обратившихся за консультацией для предоставления специализированной медицинской помощи;

направляет по почтовому адресу уведомление и предоставленные документы заявителю в порядке делопроизводства, установленного в Департаменте.

28. В случае соответствия предоставленных документов установленным в пункте 10 настоящего Административного регламента требованиям:

1) производит копирование документов (если заявителем не предоставлены копии документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

2) при отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении, помогает заявителю заполнить или заполняет его самостоятельно и представляет на подпись заявителю;

3) выдает расписку о приеме документов с указанием даты приема и регистрационного №, и передает, а в случае поступления документов по почте/электронной почте, направляет её заявителю тем же образом;

4) информирует заявителя о сроках и способах получения государственной услуги;

5) в случае поступления полного комплекта документов, передает их специалисту, ответственному за экспертизу документов – секретарю комиссии Департамента.

29. Максимальный срок выполнения административных действий составляет 30 минут. Максимальной срок административной процедуры «Прием, регистрация документов и проведение консультации специалиста-эксперта» составляет 1 рабочий день со дня поступления письменного обращения заявителя и прилагаемых документов в Департамент.

30. Особенности приема запроса и документов (сведений) полученных от заявителя в форме электронного документа.

1) В случае возможности получения государственной услуги в электронной форме заявитель формирует запрос посредством заполнения электронной формы в разделе «Личный кабинет» федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». В случае если предусмотрена личная идентификация гражданина, то запрос и прилагаемые документы должны быть подписаны электронной подписью заявителя.

2) Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

проверяет наличие и соответствие предоставленных запроса и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;

проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 15 настоящего Административного регламента.

При нарушении требований, установленных к заполнению и оформлению запроса и прилагаемых к нему документов, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

уведомляет заявителя о нарушении установленных требований с указанием допущенных нарушений и предложением их устранить посредством отправки соответствующего статуса и комментариев в раздел «Личный кабинет».

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, установленных настоящим регламентом, и требования заявителем предоставления ему мотивированного отказа, специалист, ответственный за прием документов:

готовит проект мотивированного отказа с указанием причин отказа, передает его на подпись уполномоченному должностному лицу для подписания с использованием электронной подписью;

пересылает заявителю мотивированный отказ, подписанный электронной подписью уполномоченным должностным лицом посредством отправки соответствующего статуса в раздел «Личный кабинет»;

вносит запись о выдаче мотивированного отказа в журнал учета граждан, обратившихся за консультацией для предоставления специализированной медицинской помощи регистрации, в АИС (при наличии технических возможностей);

По желанию заявителя оформляет расписку в приеме запроса и документов (сведений) либо мотивированный отказ на бумажном носителе в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента, и передает заявителю лично или посредством почтового отправления.

При наличии всех необходимых документов и соответствия их требованиям к заполнению и оформлению, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

делает отметку в журнале учета граждан, обратившихся за консультацией для предоставления специализированной медицинской помощи (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) и в АИС (при наличии технических возможностей);

уведомляет заявителя путем направления расписки в получении запроса и документов (сведений) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью специалиста, ответственного за прием и регистрацию документов (далее - электронная расписка); в электронной расписке указываются входящий регистрационный номер заявления, дата получения заявления и перечень необходимых для получения государственной услуги документов, представленных в форме электронных документов. Электронная расписка выдается посредством отправки соответствующего статуса в раздел «Личный кабинет»;

оформляет запрос и электронные образы полученных от заявителя документов на бумажных носителях, визирует их;

комплектует заявление и представленные заявителем документы (сведения) в дело в установленном порядке делопроизводства, в том числе в образе электронных документов (при наличии технических возможностей);

вносит в АИС сведения о выполнении административной процедуры (при наличии технических возможностей).

Срок исполнения административной процедуры – не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения запроса.

31. Основанием для начала административной процедуры «Экспертиза документов» является получение специалистом, ответственным за экспертизу документов – секретарем комиссии Департамента по направлению больных на СМП, комплекта документов заявителя.

32. Специалист, ответственный за экспертизу документов:

1) формирует пакет документов заявителя;

2) проверяет комплектность предоставленных документов и соответствие их требованиям настоящего Административного регламента;

3) проверяет наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов в соответствии с пунктом 16 настоящего Административного регламента.

33. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных настоящим Административным регламентом, специалист, ответственный за экспертизу документов передает пакет документов заявителя председателю комиссии Департамента по направлению больных на СМП.

34. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 16 настоящего Административного регламента, специалист, ответственный за экспертизу документов, осуществляет подготовку:

проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (согласно приложению № 14 к настоящему Административному регламенту).

35. Специалист, ответственный за экспертизу документов, проводит согласование проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги в порядке делопроизводства, установленного в Департаменте, и передает проект уведомления и пакет документов заявителя Председателя Комиссии по отбору больных для направления на оказание специализированной медицинской помощи для принятия решения.

36. Максимальный срок административных действий составляет 2 часа. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Экспертиза документов» заявителя составляет 8 рабочих дней.

37. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Подготовка и проведение заседания комиссии Департамента по направлению больных на СМП» является получение председателем комиссии Департамента по направлению больных на СМП пакета документов заявителя.

38. Председатель комиссии Департамента по направлению больных на СМП назначает дату и время заседания Комиссии Департамента.

39. Комиссия Департамента по направлению больных на СМП рассматривает пакет документов заявителя и принимает решение о необходимости направления заявителя на предоставление СМП, обоснованное:

- данными медицинской документации заявителя, свидетельствующими о необходимости получения СМП;

- заключением главного внештатного специалиста Департамента по профилю патологии;

- данными об отсутствии возможности оказания требуемой заявителю медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Костромской области бесплатной медицинской помощи в учреждениях здравоохранения Костромской области.

40. Результатами проведения заседания комиссии Департамента по направлению больных на СМП являются:

1) постановка на учет для организации оказания СМП с оформлением направления заявителя для оказания СМП в СМУ (с указанием названия учреждения);

2) направление медицинских документов заявителя на рассмотрение комиссии специализированного учреждения здравоохранения для рекомендаций по дальнейшему лечению;

3) направление заявителя на проведение дообследования (с указанием необходимого объема обследования и названия учреждения, где оно будет проводиться);

4) обоснованный отказ заявителю в постановке на учет для организации оказания СМП с указанием причин отказа.

41. Секретарь Комиссии Департамента по направлению больных на СМП, оформляет протокол заседания комиссии (приложение № 10 к настоящему Административному регламенту).

42. Максимальный срок исполнения административных действий 2 часа. Максимальный срок исполнения административной процедуры «Подготовка и проведение заседания комиссии Департамента по направлению больных на СМП» – 1 день.

43. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Оформление решения комиссии Департамента по направлению больных на СМП и постановка на учет в СМУ» является решение комиссии Департамента по направлению больных на СМП, занесенное в протокол заседания Комиссии Департамента.

44. Секретарь Комиссии на основании решения Комиссии Департамента в течение 1 дня:

вносит сведения о заявителе, в электронную «Систему мониторинга по оказанию специализированной медицинской помощи» с оформлением «Талона на оказание специализированной медицинской помощи» (далее Талон, приложение № 9 к настоящему Административному регламенту);

сканирует и прикрепляет к Талону подробную выписку из медицинской документации, другую медицинскую документацию представленную заявителем;

сообщает заявителю персональный номер его электронного Талона (по телефону или при личном обращении);

в случае необходимости направляет пакет документов заявителя с результатами дополнительного обследования почтой в СМУ;

оформляет направление для проведения дообследования (приложение № 6 к настоящему Административному регламенту);

справку об отказе в направлении на предоставление СМП (приложение № 14 к настоящему Административному регламенту).

45. Передача электронного «Талона на оказание специализированной медицинской помощи» секретарем Комиссии с приложением подробной выписки из медицинской документации заявителя в организацию здравоохранения осуществляется в течение 1 рабочего дня, следующего за днем принятия комиссией Департамента по направлению больных на СМП решения о наличии показаний для планового направления заявителя на оказание специализированной медицинской помощи, но не позднее 10 дней с момента поступления документов заявителя в Департамент.

46. По желанию заявителя пакет документов секретарем Комиссии выдается на руки заявителю для осуществления очной консультации в СМУ. (приложение № 11 к настоящему Административному регламенту).

47. Cекретарь Комиссии вносит в АИС сведения о выполнении административной процедуры (при наличии технических возможностей) и передает пакет документов специалисту Департамента, ответственному за делопроизводство, для последующей его регистрации и передачи в архив.

48. Максимальный срок исполнения административных действий 3 часа. Максимальный срок исполнения административной процедуры «Оформление решения комиссии Департамента по направлению больных на СМП и постановка на учет в СМУ» составляет 3 рабочих дня.

49. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Информирование заявителя о результате рассмотрения документов СМУ» является получение пакета документов заявителя секретарем Комиссии и уведомления, содержащего один из вариантов решения СМУ:

оказание заявителю СМП с указанием даты плановой госпитализации;

отложение принятия решения о необходимости оказания СМП;

обоснованный отказ в оказании заявителю СМП из СМУ.

50. При получении ответа из СМУ, содержащего решение об оказании заявителю СМП с указанием даты госпитализации, специалист Департамента, ответственный за выдачу документов заявителю в течение 1 рабочего дня вызывает (по телефону) заявителя и выдает ему на руки пакет документов.

51. Если в течение 3 дней после указанного срока заявитель (или его законный представитель) не обратился в Департамент специалист Департамента, ответственный за выдачу документов повторно информирует по телефону заявителя (или его законного представителя).

52. При неявке заявителя (или его законного представителя) в Департамент в течение месяца пакет документов заявителю передается специалистом Департамента, ответственным за выдачу документов, по почте или с помощью курьера, а руководитель учреждения здравоохранения, направившего гражданина, нуждающегося в оказании СМП, уведомляется по телефону.

53. В случае, если заявитель имеет право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, специалист Департамента, ответственный за выдачу документов, выписывает Талон № 2 для получения специального талона (именного направления) на проезд к месту лечения для получения медицинской помощи и обратно, утвержденная приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.10.2005 № 617 «О порядке направления граждан органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в сфере здравоохранения к месту лечения при наличии медицинских показаний» (приложение № 8 к настоящему Административному регламенту).

54. Специалист Департамента, ответственный за выдачу документов, передает заявителю на руки:

выписку из истории болезни;

Талон-направление на СМП.

Талон № 2.

55. При получении из СМУ заключения об отложении принятия решения о необходимости оказания СМП специалист Департамента, ответственный за выдачу документов:

в случае неправильного (неполного) оформления медицинской документации вносит необходимые исправления (дополнения) самостоятельно либо направляет пакет документов с указанными замечаниями в учреждение здравоохранения, направившее гражданина, нуждающегося в оказании СМП, в течение 3 дней с момента установления факта неправильного оформления медицинской документации;

в случае необходимости дополнительного обследования, проведения предварительных лечебных и оздоровительных мероприятий направляет пакет документов с рекомендациями в учреждение здравоохранения, направившее гражданина, нуждающегося в оказании СМП, в течение 3 дней с момента установления факта необходимости дополнительных мероприятий;

в случае необходимости проведения очной консультации заявителя в СМУ доводит данную информацию до заявителя, при получении согласия которого согласовывает проведение очной консультации в течение 3 дней с момента установления факта необходимости очной консультации.

56. При получении из СМУ решения об отказе в оказании СМП специалист Департамента, ответственный за выдачу документов, в течение 1 рабочего дня информирует заявителя (или его законного представителя) о причине отказа и предлагает получить специализированную медицинскую помощь в учреждении здравоохранения Костромской области.

57. При согласии заявителя (или его законного представителя) на предлагаемый вид медицинской помощи специалист Департамента, ответственный за выдачу документов, оформляет направление для оказания специализированной медицинской помощи и передает пакет документов, включающий выписку и направление, заявителю.

58. Максимальный срок административных действий составляет 30 минут. Максимальный срок административной процедуры «информирование заявителя о результате рассмотрения документов СМУ» составляет 5 рабочих дней.

Глава 4. Контроль за исполнением административного регламента

59. Директор Департамента осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий и административных процедур в ходе предоставления государственной услуги.

60. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

61. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Департамента) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя.

62. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

63. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

64. Специалисты Департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях).

В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Костромской области об административных правонарушениях.

Глава 5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

65. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) должностных лиц Департамента при предоставлении государственной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

66. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц Департамента при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги у заявителя;

5) 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 Костромской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

7) отказ Департамента, должностного лица Департамента, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

68. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в департамент. Жалобы на решения, принятые директором Департамента рассматриваются заместителем губернатора Костромской области, координирующего работу по вопросам реализации государственной политики в сфере здравоохранения.

69. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта департамента единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

71. Жалоба, поступившая в Департамент подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, должностного лица Департамента, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

72. По результатам рассмотрения жалобы Департамент, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом, 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 Костромской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

73. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 56 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

74. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 71 настоящей главы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.