



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 12.05.2014

г. Мурманск

№ 245

**Об утверждении административного регламента Министерства
здравоохранения Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Предоставление информации по лекарственному обеспечению
отдельных категорий граждан на территории Мурманской области,
имеющих право на предоставление набора социальных услуг»**

В соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», пунктами 2.2.2.14 и 3.5 Положения о Министерстве здравоохранения Мурманской области, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 54-ПП, на основании экспертного заключения Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области от 30.04.2014 **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Административный регламент Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на предоставление набора социальных услуг» (далее – Административный регламент) согласно приложению.

2. Отделу административной работы (Суркова Н.В.) в срок до 16.05.2014 г.:

2.1 Обеспечить размещение Административного регламента на сайте Министерства здравоохранения Мурманской области;

2.2 Довести Административный регламент до государственных областных учреждений здравоохранения и комитета по здравоохранению администрации г. Мурманска.

3. Отделу организации лекарственного обеспечения (Сергун Т.Э.) обеспечить предоставление государственной услуги по предоставлению

информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на предоставление набора социальных услуг в соответствии с Административным регламентом,
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



В.Г. Перетрухин

УТВЕРЖДЕН
Приказом
Министерства здравоохранения
Мурманской области
от 12.05.2014 № 245

**Административный регламент
Министерства здравоохранения Мурманской области
по предоставлению государственной услуги «Предоставление
информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий
граждан на территории Мурманской области, имеющих право на
предоставление набора социальных услуг»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на предоставление набора социальных услуг» (далее – государственная услуга).

1.2. Описание Заявителей

Получателями государственной услуги являются проживающие на территории Мурманской области:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны;
- 3) ветераны боевых действий:

- военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), военнообязанные, призванные на военные сборы, лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и государственной безопасности, работники указанных органов, работники Министерства обороны СССР или Министерства обороны Российской Федерации, направленные органами государственной власти СССР, органами государственной власти Российской Федерации в другие государства и принимавшие участие в боевых действиях при исполнении служебных обязанностей в этих государствах;

- военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и государственной безопасности, бойцы и командный состав истребительных батальонов, взводов, отрядов защиты народа,

участвовавшие в боевых операциях при выполнении правительственных боевых заданий на территории СССР в период с 10 мая 1945 г. по 31 декабря 1951 г., в том числе в операциях по боевому тралению в период с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1957 года;

- военнослужащие автомобильных батальонов, направлявшиеся в Афганистан для доставки грузов в это государство в период ведения боевых действий;

- военнослужащие летного состава, совершавшие вылеты на боевые задания в Афганистан с территории СССР в период ведения боевых действий

4) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

5) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;

6) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

7) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

8) инвалиды;

9) дети-инвалиды в возрасте до 18 лет;

10) больные злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипопитарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также граждане после трансплантации органов и тканей;

11) граждане из числа малочисленных народов Севера, проживающие в сельской местности;

12) законные представители детей первых трех лет жизни, а также детей из многодетных семей в возрасте до 6 лет;

13) граждане, страдающие редкими (орфанными) категориями заболеваний;

14) граждане, находящиеся на хроническом диализе;

15) реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий;

16) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее 6 месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-адресах, адресах электронной почты Министерства здравоохранения Мурманской области (далее - Министерство), государственных областных учреждений здравоохранения, подведомственных Министерству (далее - Учреждения), приведены в приложении № 1 к Административному регламенту и размещены:

- на интернет-сайте Министерства интернет-портала «Правительство Мурманской области»: minzdrav.gov-murman.ru/, интернет-сайтах Учреждений;

1.3.2. График работы Министерства:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 17.15
- пятница - с 09.00 до 17.00
- обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00
- суббота, воскресенье - выходной.

Сведения о графике работы Министерства (Учреждений) сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на интернет-сайте Министерства интернет-портала «Правительство Мурманской области»: <http://minzdrav.gov-murman.ru/>;

- интернет-сайтах Учреждений;

- на вывеске при входе в здание, в котором располагается Министерство (Учреждение);

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица Министерства (Учреждения).

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;

-сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51.gosuslugi.ru>;

-средств массовой информации;

-печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

-информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за прием и консультирование, обязано:

-назвать наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Министерства (Учреждения), осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;

в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель Министерства (Учреждения), либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства (Учреждения) или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от

способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети «Интернет» на официальном сайте Министерства. В случаях, требующих дополнительной проработки вопроса, проведения консультаций либо направления запросов в сторонние организации, ответ на обращение, полученное по электронной почте, размещается на официальном сайте Министерства в течение 10 рабочих дней со дня обращения.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за прием и консультирование, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства (Учреждения), срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 2 к Административному регламенту).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на Интернет-сайте Министерства интернет-портала «Правительство Мурманской области»: <http://minzdrav.gov-murman.ru>.

1.3.14. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Министерства (Учреждения), осуществляющему прием и консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи Заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом, осуществляющим прием и консультирование граждан, в журнал предварительной записи граждан, который ведется на бумажном или электронном носителях, следующей информации:

- фамилии, имени, отчества Заявителя;
- адреса регистрации, места жительства;
- даты (месяц, число) и времени (часы, минуты) приема;
- причины обращения (первичное обращение, предоставление недостающих документов).

1.3.16. Должностное лицо Министерства (Учреждения), осуществляющее прием и консультирование граждан, сообщает Заявителю время предоставления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.17. Должностное лицо Министерства (Учреждения), осуществляющее прием и консультирование граждан, в обязательном

порядке информирует Заявителя, предоставившего документы для предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Министерства (Учреждения).

1.3.18. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации, радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.19. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства (Учреждения), осуществляющих прием и консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства (Учреждения).

1.3.20. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.21. На интернет-сайте и информационном стенде Министерства (Учреждения) размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства (Учреждения);
- б) сведения о графике работы Министерства (Учреждения);
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административные регламенты Министерства (Учреждения) по предоставлению государственных услуг.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на предоставлениенабора социальных услуг.

2.2. Наименование исполнительного органа или областного учреждения, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют:

- Учреждения (Приложение № 1) по месту жительства или по выбору Заявителей на территории Мурманской области;
- Министерство.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Министерство осуществляет взаимодействие с отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Мурманской области в рамках межведомственного информационного взаимодействия в части получения сведений из Реестра лиц, имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- а) предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области;
- б) направление Заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1 При подаче запроса о предоставлении информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, при получении документов по результатам оказания государственной услуги, на прием к должностному лицу или для получения консультации максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.4.2 Регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги при личном обращении осуществляется в срок не более 15 минут. Регистрации запроса Заявителя, поступившего посредством почтовой связи, электронной почты, сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51.gosuslugi.ru>, осуществляется в тот же день или на следующий рабочий день.

2.4.3 При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за прием и консультирование, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.4 В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства (Учреждения), срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем

на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.5 Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги регулируют:

- Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»¹;
- Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»²;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»⁵;
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»⁶;
- Постановление Правительства РФ от 30.07.1994 № 890 «О государственной поддержке развития медицинской промышленности и улучшении обеспечения населения и учреждений здравоохранения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения»⁷;
- Постановление правительства РФ от 26.12.2011 №1155 «О закупках лекарственных препаратов, предназначенных для лечения больных злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, гемофилией, муковисцидозом, гипопизарным нанизмом, болезнью Гоше, рассеянным склерозом, а также после трансплантации органов и (или) тканей»⁸;
- Закон Мурманской области от 29.12.2004 № 580-01-ЗМО «О лекарственном обеспечении населения Мурманской области»⁹;
- Закон Мурманской области от 12.11.2012 1534-02-ЗМО «Об охране здоровья граждан на территории Мурманской области»¹⁰;

¹ "Российская газета", N 1 - 3, 05.01.2000

² «Собрание законодательства РФ», 19.07.1999, № 29, ст. 3699

³ "Российская газета", N 95, 05.05.2006

⁴ "Российская газета", N 168, 30.07.2010

⁵ "Парламентская газета", N 17, 08-14.04.2011

⁶ Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 22.11.2011

⁷ "Собрание законодательства РФ", 08.08.1994, N 15, ст. 1791

⁸ "Собрание законодательства РФ", 02.01.2012, N 1, ст. 186

⁹ Информационный бюллетень "Ведомости Мурманской областной Думы", N 95, 2009, с. 328-335

¹⁰ "Мурманский Вестник", N 223, 20.11.2012, с. 4

– постановление Правительства Мурманской области от 14.02.2005 № 38-ПП «О дополнительной бесплатной медицинской помощи отдельным категориям граждан»¹¹;

– постановление Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 54-ПП «Об утверждении положения о Министерстве здравоохранения Мурманской области»¹²

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на предоставление набора социальных услуг, Заявитель должен представить:

- заявление об оказании государственной услуги (приложение № 3 к Административному регламенту);

- заявление о согласии на обработку персональных данных (приложение № 4 к Административному регламенту).

2.6.2. Заявитель так же должен предъявить:

- документ, удостоверяющий личность;

- документ, подтверждающий статус законного представителя Заявителя (в случае получения государственной услуги в интересах недееспособного гражданина);

- документ, подтверждающий соответствие Заявителя требованиям, предусмотренным подразделом 1.2 Административного регламента.

2.6.3. Для предоставления государственной услуги необходимы сведения о праве Заявителя на получение набора социальных услуг, содержащиеся в Реестре лиц, имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

2.6.4. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Министерство (Учреждение) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru>).

Обязанность по предоставлению документов, указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, возложена на Заявителя.

¹¹ "Мурманский Вестник", № 32-33, 25.02.2005, стр. 4

¹² "Мурманский Вестник", № 29, 18.02.2011, с. 4

2.6.5. Сведения, указанные в пункте 2.6.3 Административного регламента в случае, если данные сведения не были представлены Заявителем по собственной инициативе¹³:

- Министерство получает посредством доступа уполномоченных лиц Министерства к базе данных отделения Пенсионного фонда РФ по Мурманской области в рамках Соглашения об информационном взаимодействии;

- Учреждение получает посредством доступа уполномоченных лиц Учреждения к базе данных Учреждения (или медицинской карте Заявителя).

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

а) непредставление Заявителем предусмотренных пунктами 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента документов и информации либо наличие в них недостоверной информации;

б) несоответствие Заявителя требованиям, предусмотренным подразделом 1.2 Административного регламента.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов и приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.4. Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении Заявителю государственной услуги.

¹³С учетом положений части 6 статьи 7 Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Выбор здания (строения), в котором располагается Министерство (Учреждение), осуществляется с учетом пешеходной доступности для Заявителей.

2.9.2. Здания, в которых расположены Министерство и Учреждения, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположено Министерство (Учреждение), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Министерства (Учреждения);
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Входы в помещения Министерства (Учреждения) должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Прием Заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.7. Для удобства Заявителей помещения для приема Заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.8. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей.

2.9.9. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей, в том числе лиц, имеющих ограничения к передвижению, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.11. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.12. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

– стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.13. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.14. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.17. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.9.19. Кабинет, в котором осуществляется прием Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.20. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.21. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. В группу количественных показателей доступности государственной услуги входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги;
- график работы Министерства (Учреждения);
- время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги.

2.10.2. В число качественных показателей доступности предоставляемых услуг могут входить:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.3. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления услуг;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.4. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Показатели доступности и качества оказания государственной услуги указаны в приложении к Административному регламенту № 5.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки заявления и других документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>».

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹⁴.

2.11.3. При обращении Заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом

¹⁴В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.5. При поступлении в Министерство(Учреждение)заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному Заявителем. При этом Министерство (Учреждение) обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу Заявителя.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- приём и регистрация документов, предоставленных для получения государственной услуги;

- проверка документов и получение информации в иных органах о наличии у Заявителя права на получение набора социальных услуг;

- направление Заявителю информации или направление Заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.1.2. Последовательность действий при исполнении государственной функции (предоставления государственной услуги) отражена в блок-схеме (приложение № 7 к Административному регламенту).

3.2. Приём и регистрация документов, предоставленных для получения государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Министерство (Учреждение) заявления с

приложением всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1-2.6.2 настоящего Административного регламента, доставленных лично Заявителем (представителем Заявителя), посредством почтовой связи, электронной почты, сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51.gosuslugi.ru>.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги на личном приеме

3.2.2. Должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность гражданина путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1 - 2.6.2 Административного регламента и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктами 2.6.1 - 2.6.2 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает Заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 3) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени Заявителя, после чего зачитывает текст заявления Заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;
- вносит в Систему электронного документооборота (далее - СЭД) (Учреждения – в Журнал регистрации заявлений) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- проставляет на копии заявления отметку (штамп Министерства (Учреждения)) о приеме(регистрации).

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

- передает поступившие документы руководителю Министерства (Учреждения) для определения лица, ответственного за предоставление информации, и проставления резолюции.

3.2.3. Руководитель Министерства (Учреждения), в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и комплекта документов от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию документов, рассматривает заявление, назначает должностное лицо, ответственное за предоставление информации, передает заявление и комплект документов должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

3.2.4. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в день получения от руководителя Министерства (Учреждения), заявления с визой руководителя передает его и комплект документов должностному лицу, ответственному за предоставление информации.

*Прием документов для предоставления государственной услуги,
поступивших по почте*

3.2.5. В день поступления заявления и документов, полученных Министерством (Учреждением) по почте, должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за прием и регистрацию документов:

– вносит в СЭД (Учреждение – в Журнал регистрации заявлений) запись о приеме заявления о предоставлении государственной услуги;

– передает поступившие документы руководителю Министерства (Учреждения) для определения лица, ответственного за предоставление информации, и проставления резолюции.

3.2.6. Руководитель Министерства (Учреждения), в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию документов, рассматривает заявление, назначает должностное лицо, ответственное за предоставление информации, передает заявление должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

3.2.7. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в день получения от руководителя Министерства (Учреждения), заявления с резолюцией руководителя передает его должностному лицу, ответственному за предоставление информации.

*Прием документов для предоставления государственной услуги,
поступивших в электронной форме*

3.2.8. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Министерством для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг <http://51.gosuslugi.ru> должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

– формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» Заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- регистрирует в ИС заявление и документы;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости);
- регистрирует заявление и документы в СЭД;
- передает руководителю Министерства либо иному уполномоченному им лицу в течение 1 рабочего дня со дня регистрации для визирования и назначения должностного лица, ответственного за предоставление информации.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.9. В день получения заявления и документов в электронной форме по телекоммуникационным сетям общего пользования должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения Министерства (Учреждения):

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства (Учреждения) и отправляет извещение Заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства (Учреждения) уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его Заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- регистрирует заявление и документы в СЭД (Учреждение – в Журнале регистрации заявлений);

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства и направляет его Заявителю;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с

административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.3. Проверка документов и получение информации в иных органах о наличии у Заявителя права на получение набора социальных услуг

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за предоставление информации о льготном лекарственном обеспечении, документов Заявителя с резолюцией руководителя Министерства (Учреждения) от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию документов.

3.3.2. В день получения документов от должного лица Министерства (Учреждения), ответственного за прием и регистрацию документов, должностное лицо Министерства (Учреждения), ответственное за предоставление информации, осуществляет проверку соответствия зарегистрированных заявления и документов требованиям настоящего Административного регламента:

- проводит проверку соответствия заявления требованиям пункта 2.7.1 Административного регламента;

- осуществляет поиск информации о заявителе в базе данных отделения Пенсионного фонда РФ по Мурманской (Учреждение – в медицинской карте Заявителя) для подтверждения сведений о праве Заявителя на получение набора социальных услуг, при необходимости делает распечатку данных;

- проводит содержательную проверку документов на предмет подтверждения соответствия Заявителя одной из (нескольким) категорий (-ям) граждан, указанным в подразделе 1.2 Административного регламента, а также наличия всех документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, перечисленных в пунктах 2.6.1-2.6.2 Административного регламента и:

- а) в случае неполноты сведений, содержащихся в предоставленных документах, а также в случае ненадлежащего их оформления подготавливает в адрес Заявителя письмо (приложение № 8), в котором запрашивает недостающую информацию (документы) и указывает замечания, которые необходимо устранить, заверяет его у начальника структурного подразделения Министерства (Учреждения) и передает на подпись руководителю Министерства (Учреждения);

- б) в случае соответствия документов, поступивших от Заявителя, требованиям настоящего Административного регламента, дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в подразделе 3.4 Административного регламента.

3.3.3. Руководитель Министерства (Учреждения) в день получения письма в адрес Заявителя от должностного лица ответственного за

предоставление информации, рассматривает его, подписывает и передает должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в день получения от руководителя Министерства (Учреждения) подписанного письма в адрес Заявителя регистрирует их в СЭД (Учреждение – в Журнале регистрации заявлений) и направляет простым почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатом.

3.3.5. В день поступления недостающих документов от Заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, регистрирует их в СЭД (Учреждение – в Журнале регистрации заявлений) и передает должностному лицу, ответственному за предоставление информации.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации, в день получения недостающих документов Заявителя от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию документов:

- проводит содержательную проверку документов на предмет наличия всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги перечисленных в пунктах 2.6.1-2.6.3 Административного регламента;

- приобщает документы к имеющемуся комплекту документов Заявителя и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.4. Направление Заявителю информации или направление Заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры служит принятие решения о соответствии документов, поступивших от Заявителя, требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, не позднее 6 рабочих дней со дня регистрации документов, поступивших для оказания государственной услуги, осуществляет одно из следующих действий:

- а) при наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 2.7.1 Административного регламента, подготавливает проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (приложение № 6 к Административному регламенту) в двух экземплярах, заверяет его у начальника структурного подразделения Министерства (Учреждения) и передает на подпись руководителю Министерства (Учреждения);

б) при отсутствии оснований для отказа в предоставлении услуги:

– готовит в двух экземплярах проект ответа по существу поставленных Заявителем вопросов с информацией по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на утвержденном бланке Министерства (Учреждения);

– заверяет у начальника структурного подразделения Министерства (Учреждения) и передает на подпись руководителю Министерства (Учреждения).

3.4.3. Руководитель Министерства (Учреждения) в день получения проекта ответа с информацией по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан либо уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги, рассматривает и подписывает указанный проект и передает должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

3.4.4. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня с момента получения от руководителя Министерства (Учреждения) двух экземпляров подписанного письма либо уведомления:

- регистрирует письмо или уведомление в СЭД (Учреждение – в Журнале регистрации заявлений);

- направляет первый экземпляр письма или уведомления Заявителю, простым почтовым отправлением;

- передает второй экземпляр письма или уведомления должностному лицу, ответственному за предоставление информации.

3.4.5. В случае, если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении о предоставлении информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги в форме электронного документа, должностное лицо, ответственное за предоставление информации, формирует в электронном виде принятое решение о предоставлении информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан либо уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги (изготавливает сканкопию), подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства (Учреждения) и направляет его Заявителю.

Срок исполнения административной процедуры – 3 календарных дня.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль осуществляется путем назначения руководителем Министерства (Учреждения) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Министерства (Учреждения) положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в виде проверок осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Министерства (Учреждения).

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства (Учреждения)) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги руководитель Министерства (Учреждения) на основании предложений должностных лиц профильного отдела создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия настоящему Административному регламенту и предложения по их устранению.

Справку подписывает председатель комиссии и утверждает руководитель Министерства (Учреждения).

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель Министерства (Учреждения) рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Каждое должностное лицо Министерства (Учреждения) несет персональную ответственность за нарушение порядка и сроков выполнения административных процедур, а также за нарушение требований Административного регламента.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Министерства (Учреждения) закреплена в их должностных регламентах (инструкциях).

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.4. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и регистрации документов.

4.3.5. Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги (предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан), несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами Министерства (Учреждения), ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Министерства (Учреждения).

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте при условии, что данная информация не является конфиденциальной.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства (Учреждения), его должностных лиц и государственных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса 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 Мурманской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской 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 Мурманской области;

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

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

5.3. Жалоба рассматривается Министерством при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Министерства (Учреждения), его должностного лица либо государственных гражданских служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство.

Жалобы на решения, принятые руководителем Министерства, подаются в Правительство Мурманской области.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 9к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства (Учреждения), должностного лица Министерства (Учреждения) либо государственного служащего;

– доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства (Учреждения), должностного лица Министерства (Учреждения), либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Министерства, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется по адресу:

- 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1;
- minzdrav@gov-murman.ru.
- Тел. (8152) 486-120.

Часы приема:

понедельник – пятница – 09.00– 17.00, перерыв – с 13.00 до 14.00
суббота, воскресенье - выходные дни.

Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр). Адреса отделений ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (ГОБУ «МФЦ МО»):

- Ленинский административный округ:
183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26, тел. (815-2) 22-60-36;
- Октябрьский административный округ:
183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45, тел. (815-2) 44-34-58;
- Первомайский административный округ:

183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26, тел. (815-2) 52-12-89.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Министерством (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящими Административным регламентом Министерством, заключившим соглашение о взаимодействии, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Министерства;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: minzdrav@gov-murman.ru;
- <http://210.gosuslugi.ru>;
- общественная приемная Правительства Мурманской области: http://reception.gov-murman.ru/PRPortal_User/Default.aspx.

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Министерство обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих

государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

– заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

– формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства(Учреждения), предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Министерства (Учреждения) проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится должностным лицом Министерства(Учреждения), уполномоченным руководителем Министерства(Учреждения), при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, уполномоченное руководителем Министерства(Учреждения) и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым

такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Министерстве (Учреждении) информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина, и передает ее должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, обязано:

- зарегистрировать жалобу в СЭДО (Учреждение – в Журнале регистрации);
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Министерства(Учреждения).

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в СЭД (Учреждение – в Журнале регистрации)/ вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

– проставляет на жалобе штамп Министерства(Учреждения)и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

– оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой направляет Заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;

- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы, и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Министерства(Учреждения).

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя, руководитель Министерства(Учреждения), назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Министерства(Учреждения) подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства(Учреждения), решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Министерства(Учреждения) принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством(Учреждением), 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 Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства(Учреждения)(решение об удовлетворении жалобы, либо решение об отказе в удовлетворении жалобы).

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства(Учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство(Учреждения), подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по

рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства(Учреждения), должностного лица Министерства(Учреждения), 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство(Учреждение) или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства(Учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

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

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Министерства(Учреждения), уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Министерство(Учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня

принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Министерство(Учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Министерство(Учреждение) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.16. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

**Адреса и телефоны Министерства здравоохранения
Мурманской области
и государственных областных учреждений здравоохранения**

1. Министерство здравоохранения Мурманской области

Адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1.
Телефон для справок: (8152) 486 – 120
Адрес электронной почты: minzdrav@gov-murman.ru
Интернет-сайт: minzdrav.gov-murman.ru

2. Государственные областные учреждения здравоохранения

1.	Наименование учреждения	Юридический адрес/ почтовый адрес	Адрес электронной почты	Телефон
2.	ГОБУЗ «Мончегорская центральная районная больница»	184500, Мурманская область, город Мончегорск, пр. Кирова д.6	hospital@monch.mels.ru	(81536) 3-02-31, 3-07-00
3.	ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница"	184381, Мурманская области, г. Кола, пер. Островского, д. 11	mail@kolacrb.ru	(81553) 3-32-76
4.	ГОБУЗ Мурманская областная психиатрическая больница	184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Сосновая	mopbgb@rambler.ru	(81555) 6-14-02
5.	ГОБУЗ "Мурманский областной противотуберкулёзный диспансер""	183034, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 12	moptd@mail.ru	(8152) 69-12-00
6.	ГОБУЗ "Оленегорская центральная городская больница	184530, г. Оленегорск, Мурманской области, ул. строительная, д. 20	ER@monch.mels.ru	(81552) 5-11-08
7.	ГОБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер"	183047, г. Мурманск, ул. Павлова, д.6, корпус 2	rus51onco@gmail.com	(8152) 25-20-77

8.	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	184046, Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Чкалова, д. 61	kandalcrb-secr@mail.ru	(81533) 7-11-28
9.	ГООУЗ "Мурманский областной консультативно-диагностический центр"	183047, Мурманская область, г. Мурманск ул. Павлова, д. 6, корп. 4	<u>mdc@mdcmurman.ru</u>	(8152) 23 06 88
10.	ГБОУЗ «Мурманский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»	183950, Мурманская область, г. Мурманск, ул.Траловая, д. 47	<u>mail@murmanaid.s.ru</u>	(8152) 47 33 57
11.	ГБОУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"	183036, Мурманская область, г. Мурманск, Верхнеростинское шоссе, д. 17А	<u>polarnarcology@narod.ru</u>	(8152) 45-55-09
12.	ГБОУЗ «Ловозерская ЦРБ»	184580, Мурманская обл., Ловозерский район, п.Ревда, ул.Комсомольская д. 2	<u>lcrb@mail.ru</u>	(81538) 4-34-09
13.	ГБОУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»	184209 г.Апатиты, Мурманская область, ул.Космонавтов, дом 21	<u>sekretar@kcrb.ru</u>	(81555) 2-19-40
14.	ГБОУЗ "Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск"	184600, Мурманская область, ЗАТО г. Североморск, ул. Комсомольская , д. 27	<u>nfo@scrh.ru</u>	(1537) 5-36-04
15.	ГБОУЗ "Мурманская областная клиническая больница им. П.А. Баяндина"	183047, Мурманская область, г. Мурманск ул. Павлова, д. 6	<u>mob@an.ru</u>	(8152) 257-059
16.	ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	183031, Мурманская область, г. Мурманск ул. Свердлова, Д. 2/4	<u>mopnd@rambler.ru</u>	(8152) 43-50-45

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ГРАЖДАНИНА О ПРОДЛЕНИИ
СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Угловой штамп

(Ф.И.О Заявителя)

(адрес Заявителя)

Уважаемый(-ая) _____!
(имя, отчество Заявителя)

Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок
до 30 дней в связи с необходимостью _____

(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) либо проведения
дополнительной

_____ консультации)

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не
позднее _____.
(дата)

Руководитель _____
(подпись руководителя) (расшифровка подписи)

Заявление об оказании государственной услуги

В

_____ (орган исполнительной власти

_____ субъекта Российской Федерации

_____ в сфере здравоохранения)

от _____

_____ (ФИО Заявителя, адрес, контактный телефон, e-mail, льготная категория)

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

прошу предоставить в мой адрес информацию о порядке льготного лекарственного обеспечения граждан на территории Мурманской области _____
(излагается суть вопроса)

Приложения: _____
(приобщаются по желанию Заявителя)

«__» _____ 20__ г. _____
(подпись Заявителя, его представителя)

Заявление о согласии на обработку персональных данных

В _____
(орган исполнительной власти
_____ субъекта Российской Федерации
_____ в сфере здравоохранения, Учреждение)

ЗАЯВЛЕНИЕ о согласии на обработку персональных данных

Я,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

даю согласие

(наименование органа исполнительной власти субъекта РФ

в сфере здравоохранения, Учреждения)
на обработку и использование данных, содержащихся в настоящем заявлении.

1. Дата рождения

(число, месяц, год)

2. Пол

(женский, мужской - указать нужное)

3. Документ, удостоверяющий личность

(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 _____
(число, месяц, год)

10. Документ, удостоверяющий личность законного представителя _____
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

11. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя _____
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

Примечание: пункты 8 по 11 заполняются в том случае, если заявление заполняет законный представитель гражданина Российской Федерации.

Об ответственности за достоверность представленных сведений _____
(предупрежден (предупреждена))

На передачу лично мне сведений о дате госпитализации и иных данных по телефону, указанным в заявлении _____
(согласен (согласна))

Срок действия Заявления - один год с даты подписания.

Подпись пациента _____ / _____ /

Подпись законного представителя _____ / _____ /

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам.

Заявление и документы
Заявителя _____

_____ зарегистрированы

Принял _____

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)

----- (линия отреза) -----

Расписка-уведомление

Заявление и документы
пациента _____

Принял

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)

**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Название услуги»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100%
3.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100%
6.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
Показатели качества предоставления государственной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
9.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
10.	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%

Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги

угловой штамп

(фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), место регистрации (жительства, пребывания), по которому должен быть направлен ответ, льготная категория)

По результатам рассмотрения поступившего в Министерство здравоохранения Мурманской области (Учреждение) заявления

(указывается наименование или Ф.И.О. Заявителя)

от __.__.20__ г. № __ сообщаем следующее.

В силу оснований, предусмотренных пунктами _____
Административного регламента «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на получение набора социальных услуг», а именно

_____,
(указывается точное основание, послужившее причиной отказа в предоставлении государственной услуги)

Ваше заявление о предоставлении информации о получении информации о дополнительном лекарственном обеспечении населения Мурманской области

_____,
(указывается предмет заявления)

удовлетворению не подлежит.

При устранении обстоятельств, послуживших основанием для отказа в предоставлении государственной услуги, заявление может быть вновь подано в Министерство (Учреждение).

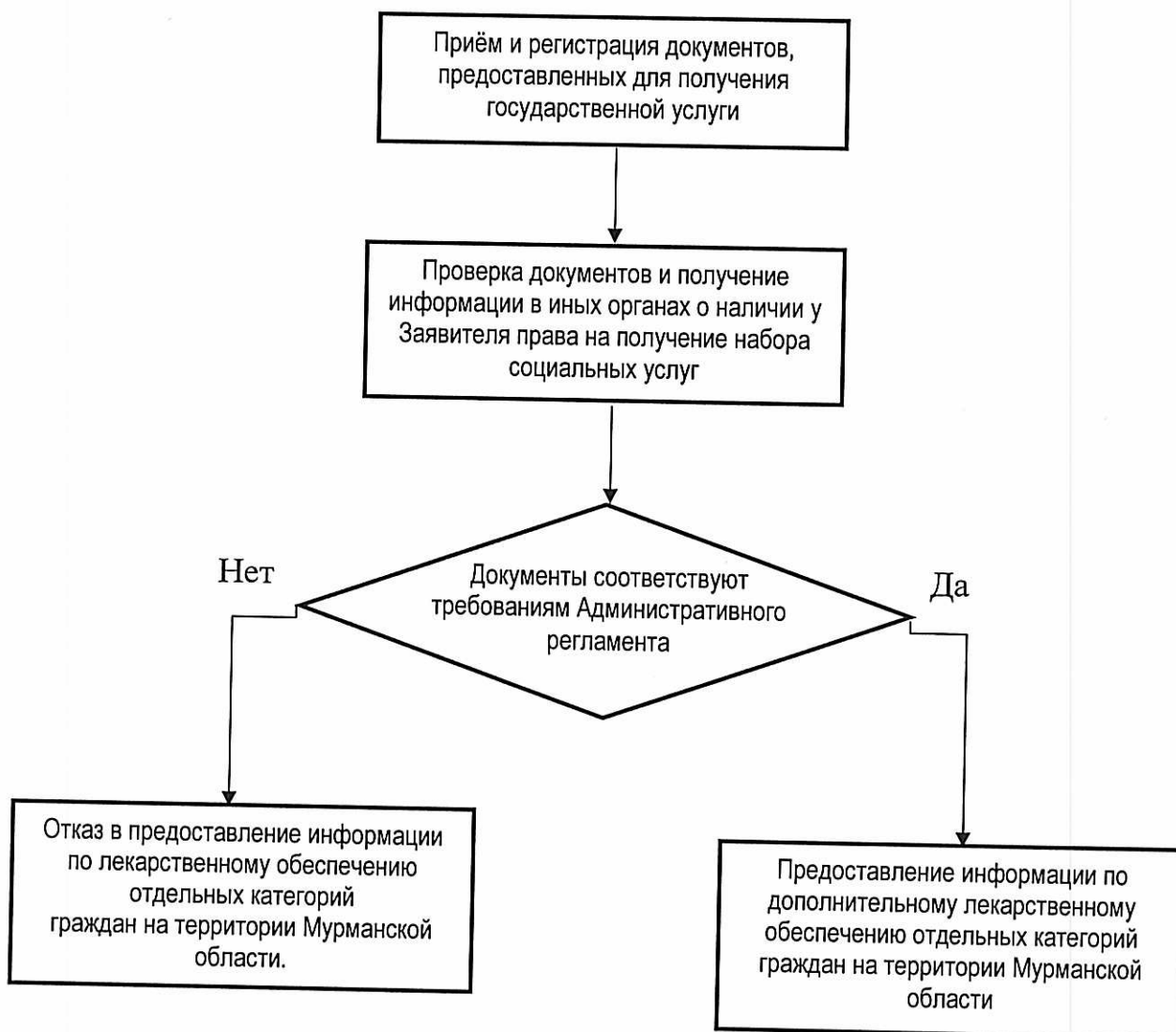
**Руководитель Министерства
(Учреждения)**

подпись

И.О. Фамилия

И.О. Фамилия
(8152) 000 000

Блок-схема предоставления государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан на территории Мурманской области, имеющих право на получение набора социальных услуг»



**Уведомление о ненадлежащем оформлении
и (или) непредоставлении необходимых документов**

угловой штамп

(фамилия, имя, отчество гражданина (наименование
юридического лица), место регистрации (жительства,
пребывания), по которому должен быть направлен
ответ)

Уважаемый (-ая) _____ !

По результатам рассмотрения поступившего в Министерство
здравоохранения Мурманской области (Учреждение) заявления от
« ____ » _____ 20__ г. № сообщаем следующее.

(указывается информация о ненадлежащим образом оформленных или не предоставленных документах; о сроках и
способах предоставления надлежащим образом оформленных документов)

**Руководитель Министерства
(Учреждения)**

ПОДПИСЬ

И.О. Фамилия

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Министерство здравоохранения
Мурманской области

(либо Ф.И.О. должностного лица, либо должность соответствующего
лица)

(Ф.И.О. Заявителя)

(контактный телефон Заявителя)

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) с указанием наименования органа (организации), должности, фамилии, имени, отчества специалиста, решение, действия (бездействия) которого нарушают права и законные интересы Заявителя.

Личная подпись Заявителя _____

Дата обращения _____

9. Дата рождения законного представителя _____
(число, месяц, год)

10. Документ, удостоверяющий личность законного представителя _____
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

11. Документ, подтверждающий полномочия 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 Российской Федерации.

Обответственноза достоверностьпредставленных сведений _____
(предупрежден (предупреждена))

На передачу лично мне сведений о дате госпитализации и иных данных по телефонам, указанным в заявлении _____
(согласен (согласна))

Срок действия Заявления - один год с даты подписания.

Подпись пациента _____ / _____ /

Подпись законного представителя _____ / _____ /

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам.

Заявление и документы
Заявителя _____

_____ зарегистрированы

Принял _____

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)

----- (линия отреза) -----

Расписка-уведомление

Заявление и документы
пациента _____

Принял

(дата приема заявления)

(подпись специалиста)