



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 31.10.2013

г. Мурманск

№ 634

**Об утверждении новой редакции Административного регламента
Министерства здравоохранения Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации
об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановления Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить новую редакцию Административного регламента Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи» (далее – Административный регламент) согласно приложению.

2. Отделу административной работы (Н.В. Суркова) обеспечить размещение Административный регламент на сайте Министерства здравоохранения Мурманской области.

3. Специалистам Министерства здравоохранения Мурманской области при предоставлении государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи руководствоваться данным Административным регламентом.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

В.Г. Перетрухин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
здравоохранения
Мурманской области
от 31.10.2013 № 634

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Министерства здравоохранения Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об
организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи» (далее – государственная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителем на предоставление высокотехнологичной медицинской помощи (далее – ВМП) является постоянно проживающий на территории Мурманской области гражданин Российской Федерации либо его законный представитель. От имени заявителя на получение государственной услуги может выступать медицинская организация, формирующая пакет документов (далее - представитель заявителя).

1.3. Порядок информирования о правилах 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) размещаются:

- на Интернет-сайте Министерства Интернет-портала «Правительство Мурманской области»: [http:// minzdrav.gov-murman.ru](http://minzdrav.gov-murman.ru);
- на интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области <http://51.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах в Министерстве и медицинских учреждениях.

1.3.2. Сведения о графике работы Министерства, сообщаются по телефонам для консультаций, а также размещаются:

- на Интернет-сайте Министерства Интернет-портала «Правительство Мурманской области»: [http:// minzdrav.gov-murman.ru](http://minzdrav.gov-murman.ru);

- на вывеске при входе в здание, в котором располагается Министерство.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица Министерства, Центра по организации направления населения Мурманской области в медицинские учреждения для оказания высокотехнологичной, специализированной медицинской помощи (далее – Центр), медицинских организаций.

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 на региональном портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: <http://51.gosuslugi.ru> .

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Центра, медицинских организаций, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Министерства, Центра, медицинских организаций, 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. При наличии письменного обращения заявителю направляются письменные разъяснения. Должностные лица Министерства, Центра,

медицинских организаций, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель Министерства, Центра, медицинских организаций, или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства, Центра, медицинских организаций или иные уполномоченные ими должностные лица. 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 получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.12. При письменном консультировании должностное лицо Министерства, Центра, медицинских организаций, ответственное за прием и консультирование граждан, направляет ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства, Центра, медицинских организаций или иных уполномоченных ими должностных лиц, срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 дней с письменным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.13. Должностное лицо Министерства, Центра, медицинских организаций, ответственное за прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) об основаниях прекращения государственной услуги;
- д) об основаниях для принятия решения об отложении предоставления государственной услуги и направлении Заявителя на дообследование;
- е) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;
- ж) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Министерства, Центра, медицинских организаций.

1.3.14. Министерство осуществляет прием заявителей и документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы (Приложение № 1).

1.3.15. На интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства;

- б) сведения о графике работы Министерства;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административные регламенты Министерства по предоставлению государственных услуг.

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

1.3.17. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Центра, медицинских организаций, осуществляющих прием и консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства.

1.3.18. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, в сети «Интернет» путем размещения информационных материалов на официальном сайте Министерства: <http://minzdrav.gov-murman.ru>, на портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области: <http://51.gosuslugi.ru>

1.3.19. 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.

1.3.20. На информационных стендах медицинских организаций размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию ВМП;
- текст настоящего Регламента;
- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- основания и условия предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Центре, медицинских организациях;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство здравоохранения Мурманской области.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Министерство создает Комиссию по отбору и направлению населения Мурманской области на высокотехнологичное и специализированное лечение в федеральные специализированные медицинские учреждения (далее – ФСМУ), на высокотехнологичное лечение в МОКБ за счет средств федерального бюджета (далее – Комиссия Министерства), которая взаимодействует с:

- медицинскими организациями, оказывающими высокотехнологичную медицинскую помощь, и МОКБ в части оказания высокотехнологичной медицинской помощи (далее – ВМП) за счет средств федерального бюджета;

- Мурманским региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации в части выдачи гражданам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, специальных талонов (именных направлений) на проезд к месту лечения;

- Центром, в части:

- а) ведения мониторинга потребности населения Мурманской области в высокотехнологичной медицинской помощи, оказываемой в ФСМУ и МОКБ;

- б) ведения документооборота, необходимого для направления населения Мурманской области в медицинские организации, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь, и МОКБ для оказания высокотехнологичной медицинской помощи;

- в) участия в планировании объемов оказания высокотехнологичной медицинской помощи населению Мурманской области.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

- направление заявителю или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, протокола решения Комиссии Министерства о направлении гражданина для оказания ВМП в медицинскую организацию, оказывающую высокотехнологическую медицинскую помощь (с указанием названия учреждения) или МОКБ;

- направление заявителю или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, протокола решения Комиссии Министерства о необходимости дополнительного обследования и лечения в медицинской

организации;

– направление заявителю или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, протокола решения Комиссии Министерства об отказе в направлении для оказания ВМП по решению Комиссии Министерства;

– направление (выдача) заявителю или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, пакета документов, содержащего направление на лечение (приложение № 8), талон на получение специальных талонов (именных направлений) на проезд к месту лечения для получения медицинской помощи для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

– направление медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, пакета документов с рекомендациями медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь об отложении принятия решения о необходимости оказания ВМП и необходимости дополнительного обследования и лечения;

– направление медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, пакета документов, содержащего копию письма медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, об отказе в предоставлении ВМП, выписку из медицинской документации, сопроводительное письмо Центра;

– направление уведомления гражданину или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, о внесении данных в «Лист ожидания оказания ВМП» в информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» при отсутствии плановых объемов необходимого профиля ВМП для Мурманской области в медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, или в МОКБ.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 55 рабочих дней со дня обращения гражданина в медицинскую организацию по месту наблюдения с заявлением о предоставлении направления на ВМП.

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

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 15 минут.

2.4.4. В случае приостановления предоставления государственной услуги срок ее предоставления продлевается на период приостановления.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»¹;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»²;
- Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ³ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- Постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП (ред. от 15.04.2013) «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»⁵;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации и Российской академии медицинских наук от 06.04.2005 № 259/19 «Об организации оказания дорогостоящей (высокотехнологичной) медицинской помощи за счет средств федерального бюджета в федеральных специализированных медицинских учреждениях, подведомственных Федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию, Федеральному медико-биологическому агентству и Российской академии медицинских наук»⁶;
- 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»⁷;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28.12.2011 № 1689н «Об утверждении порядка направления граждан Российской Федерации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и

¹ «Российская газета», № 142, 23.07.1999.

² «Российская газета», № 160, 30.07.2008.

³ «Российская газета», № 263, 23.11.2011.

⁴ «Российская газета», N 168, 30.07.2010.

⁵ Электронный бюллетень "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 13.12.2012.

⁶ «Здравоохранение», № 9, 2005.

⁷ «Российская газета», №249, 06.11.2005.

социального развития Российской Федерации, с применением специализированной информационной системы»⁸;

– приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11.03.2012 № 212н «О формах статистического учета и отчетности об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и социального развития, и порядке их заполнения»⁹;

– законом Мурманской области от 25.10.2012 № 1534-02-ЗМО «Об охране здоровья граждан на территории Мурманской области»¹⁰;

– постановлением Правительства Мурманской области от 11.02.2011 № 54-ПП (в ред. постановления Правительства Мурманской области от 30.07.2013 № 426-ПП) «Об утверждении положения о Министерстве здравоохранения Мурманской области»¹¹;

– постановлением Правительства Мурманской области от 30.06.2009 № 282-ПП «Об утверждении перечня государственных услуг в области здравоохранения, социального обслуживания населения, молодежной политики и спорта, предоставление которых может осуществляться негосударственными организациями»¹²;

– приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.12.2010 № 6 «О порядке отбора, направления населения Мурманской области в федеральные специализированные медицинские учреждения на высокотехнологичное, специализированное лечение, в ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» на высокотехнологичное лечение».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги необходимы следующие документы:

– письменное заявление гражданина (его законного представителя) в Министерство здравоохранения Мурманской области (приложение № 2);

– выписка из медицинской документации гражданина для направления на предоставление ВМП (заполняет лечащий врач гражданина (участковый врач-терапевт, участковый врач-педиатр, врач общей практики, врач-специалист по профилю патологии, осуществляющий лечение гражданина) с заключением

⁸ «Российская газета», № 35, 17.02.2012

⁹ «Российская газета», № 106, 12.05.2012.

¹⁰ «Мурманский Вестник», № 223, 11.20.2012.

¹¹ Электронный бюллетене "Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 06.08.2013.

¹² «Мурманский Вестник», № 136, 29.07.2009.

врачебной комиссии медицинской организации, содержащая сведения о состоянии здоровья, проведенном обследовании и лечении, рекомендации о необходимости оказания ВМП, результаты проведенных клинико-диагностических обследований по профилю заболевания;

- согласие на обработку персональных данных (приложение № 3);
- копия паспорта гражданина Российской Федерации пациента /копия свидетельства о рождении (для детей в возрасте до 14 лет);
- копия свидетельства обязательного пенсионного страхования пациента (при наличии);
- копия полиса обязательного медицинского страхования пациента (при наличии);
- результаты лабораторных, инструментальных и других видов исследований, подтверждающие установленный диагноз;
- копия паспорта законного представителя пациента (доверенного лица пациента) (в случае обращения законного представителя, доверенного лица);
- копия документа, удостоверяющего полномочия законного представителя пациента, или заверенная в установленном порядке доверенность доверенного лица пациента (в случае обращения законного представителя, доверенного лица).

2.6.2. В случае если от имени заявителя выступает медицинская организация, формирующая пакет документов, дополнительно в Министерство представляется сопроводительное письмо медицинской организации о необходимости предоставления гражданину ВМП.

2.6.3. Заявление, а также иные документы, указанные в пункте 2.6.1 Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов¹³, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Министерство с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.4. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, возложена на гражданина (или выступающую от его имени медицинскую организацию).

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 рассмотрении документов является:

¹³ Норма действует с даты вступления в силу изменений в законодательство Российской Федерации и (или) нормативные правовые акты Российской Федерации, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

– отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 – 2.6.2 Административного регламента;

2.7.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие медицинских показаний для оказания ВМП;
- отказ медицинской организации, оказывающей высокотехнологичную медицинскую помощь, МОКБ в оказании ВМП;
- отсутствие у гражданина гражданства России, регистрации по месту пребывания и проживания в Мурманской области;
- отсутствие плановых объемов предоставления ВМП Министерства здравоохранения Российской Федерации для оказания ВМП в медицинских организациях, оказывающих высокотехнологичную медицинскую помощь, МОКБ.

2.7.3. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является:

- принятие решения Комиссией Министерства о направлении гражданина на дообследование и (или) лечение в медицинские организации Мурманской области.

2.8. Размер платы за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется гражданам бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположены Министерство, медицинская организация, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.2. Центральный вход в здание Министерства, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Министерства, медицинской организации;
- режим работы.

2.9.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.4. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.5. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

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

2.9.7. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

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

2.9.9. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

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

2.9.11. 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.

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

2.9.13. 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.

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

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

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

2.9.17. В Министерстве оборудуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.18. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

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

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

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

2.9.21. 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. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы Министерства;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Министерства при получении государственной услуги.

2.10.3. В группу качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. В группу качественных показателей оценки качества относятся:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 4 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

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

2.11.2. Формирование пакета документов начинается при обращении гражданина или его законного представителя к лечащему врачу медицинской организации, в которой наблюдается гражданин.

2.11.3. Лечащий врач медицинской организации в день обращения гражданина:

а) осуществляет опрос гражданина на предмет жалоб на здоровье, течения заболевания, обращений к врачам, обследований и осмотр гражданина;

б) знакомится с медицинской документацией – медицинской картой амбулаторного или стационарного больного (результаты обследований, заключения специалистов);

в) письменно в медицинской карте амбулаторного или стационарного больного формулирует диагноз, определяет наличие медицинских показаний для ВМП.

г) в день проведения заседания Врачебной комиссии очно представляет медицинскую карту амбулаторного или стационарного больного членам Врачебной комиссии, устно докладывает о гражданине, и выносит вопрос о направлении гражданина на ВМП.

2.11.4. Врачебная комиссия медицинской организации проводит заседания на основании планов-графиков, утверждаемых руководителем медицинской организации, не реже 1 раза в неделю. В установленный день и время в соответствии с планом заседаний Врачебной комиссии проводит заседание. По итогам заседания врачебная комиссия принимает одно из следующих решений:

а) оформление пакета документов для направления в Министерство в случае выявления медицинских показаний, свидетельствующих о необходимости оказания ВМП.

б) направление гражданина на дообследование и (или) лечение в медицинские организации Мурманской области.

Решение Врачебной комиссии считается принятым, если его поддержало большинство членов врачебной комиссии.

2.11.5. Председатель врачебной комиссии в ходе проведения заседания врачебной комиссии:

а) оформляет решение и подписывает его у членов комиссии.

б) передает решение Врачебной комиссии лечащему врачу, присутствующему на заседании.

2.11.6. Лечащий врач медицинской организации:

а) помещает решение в амбулаторную карту или медицинскую карту стационарного больного (выписной эпикриз);

б) информирует гражданина устно (по телефону или при очередном посещении гражданином лечащего врача) о принятом Врачебной комиссией решении;

в) при положительном решении Врачебной комиссии оформляет выписку из медицинской документации и формирует пакет документов гражданина, содержащий документы, перечисленные в пункте 2.6.1 Административного регламента.

г) пакет документов направляется в Министерство курьером или по почте простым почтовым отправлением. Пакет документов может быть передан гражданину или его законному представителю и самостоятельно доставлен им в Министерство.

При поступлении в медицинскую организацию решения об оказании ВМП в медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, лечащий врач в течение 2 рабочих дней, или незамедлительно (в зависимости от сроков, установленных для госпитализации):

- по телефону сообщает гражданину о поступлении решения и возможности получения его лично гражданином или направляет решение в адрес гражданина по почте простым почтовым отправлением;

- при личном обращении гражданина или его законного представителя выдает пакет документов на руки;

- оформляет и выдает направление на функциональное и лабораторное обследование в соответствии с рекомендуемым перечнем клинко-диагностических исследований, проводимых при подготовке больных для направления на оказание ВМП в рамках государственного задания.

При поступлении в медицинскую организацию, направившую гражданина, заключения медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, об отложении принятия решения о необходимости оказания ВМП лечащий врач в течение 2 рабочих дней:

- по телефону сообщает гражданину о поступлении заключения об отложении принятия решения о необходимости оказания ВМП;

- по желанию гражданина направляет в его адрес заключение медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, по почте простым почтовым отправлением;

- при личном обращении гражданина или его законного представителя оформляет и выдает ему направление на дополнительное функциональное и лабораторное обследование и (или) лечение, а также заключение медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь.

По окончании дополнительного обследования и (или) лечения лечащий врач в течение 3 рабочих дней со дня обращения гражданина или его законного представителя с исходным пакетом документов направляет его для повторного рассмотрения вопроса о необходимости предоставления ВМП секретарю врачебной комиссии, который осуществляет действия в соответствии с пунктами 2.11.4. – 2.11.6. Административного регламента.

2.11.7. Лечащий врач, при поступлении в медицинскую организацию пакета документов с отказом медицинской организации в оказании ВМП, решает вопрос о необходимости и целесообразности направления гражданина в государственную или муниципальную медицинскую организацию Мурманской области для оказания специализированной медицинской помощи.

2.11.8. Министерство осуществляет прием, регистрацию документов граждан, необходимых для оказания высокотехнологичной медицинской помощи.

2.11.9. Сотрудники Центра осуществляют оформление талона-направления взрослым и детям, взаимодействие с медицинскими

организациями, оказывающими высокотехнологичную медицинскую помощь и МОКБ, Фондом социального страхования Российской Федерации, выдачу талона-направления.

2.11.10. Направление медицинских документов граждан в Министерство могут осуществлять Врачебные комиссии медицинских организаций области по месту наблюдения и (или) лечения больного (далее – медицинские организации) на основании обращения гражданина.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи;
- прием и регистрация документов для предоставления государственной услуги;
- подготовка и проведение заседания Комиссии Министерства;
- информирование гражданина о результатах рассмотрения документов Заявителя на заседании Комиссии Министерства;
- направление граждан на получение ВМП в медицинские организации, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь или МОКБ, отказ в направлении граждан на получение ВМП в медицинские организации, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь или МОКБ, направление гражданина на дообследование.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 5).

3.2. Предоставление информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное либо письменное обращение гражданина в Министерство и его регистрация.

3.2.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и консультирование граждан, предоставляет гражданину следующую информацию:

- 1) о порядке направления в специализированное медицинское учреждение на оказание высокотехнологичной медицинской помощи;
- 2) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- 3) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- 4) об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 5) об основаниях для принятия решения для приостановления предоставления государственной услуги и направлении гражданина на дополнительное обследование;
- 6) о сроках предоставления государственной услуги;
- 7) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, должностных лиц.

Срок выполнения административной процедуры - 15 минут на личном приеме; при письменном обращении - ответ направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения простым почтовым отправлением.

3.3. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Министерство заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1-2.6.2 Административного регламента, доставленных лично заявителем (представителем заявителя), направленных курьером или по почте.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги на личном приеме

3.3.1.1. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, на личном приеме:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1. Административного регламента и их надлежащее оформление;
- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6.1. Административного регламента, вносит в базу данных регистрации документов для оказания ВМП Министерства соответствующую запись о поступивших документах, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;
- на основании документов, представленных заявителем (представителем заявителя), формирует пакет документов на оказание ВМП и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство;
- уведомляет заявителя о наличии препятствий (при их наличии) для предоставления государственной услуги при наличии основания для отказа в

приеме документов, установленных пунктом 2.7.1 Административного регламента;

– фиксирует в Заявлении о согласии на обработку персональных данных (далее – Заявление) и в расписке–уведомлении (приложение № 3) факт недостающих документов, с указанием максимального срока их представления в Министерство;

– информирует заявителя о необходимости предоставления недостающих документов и предлагает поставить личную подпись в заявлении и расписке – уведомлении, после чего передает заявителю расписку - уведомление.

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

3.3.1.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение двух рабочих дней со дня получения пакета документов на оказание ВМП от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, направляет курьером пакет документов на оказание ВМП в Центр для подготовки заседания Комиссии Министерства.

Прием документов для предоставления государственной услуги, доставленных курьером или поступивших по почте.

3.3.2.1. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, в день поступления документов по почте или доставленных курьером:

– проверяет комплектность документов на соответствие их требованиям, указанным в подразделе 2.6. Административного регламента;

– регистрирует поступившие документы в базе данных регистрации документов для оказания ВМП Министерства в случае поступления полного комплекта документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента;

– на основании документов, представленных заявителем (представителем заявителя), формирует пакет документов на оказание ВМП и передает его должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

3.3.2.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 2 рабочих дней со дня получения пакета документов на оказание ВМП от должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, направляет курьером пакет документов на оказание ВМП в Центр для подготовки заседания Комиссии Министерства.

3.3.2.3. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, при установлении основания для

отказа в приеме документов, указанного в пункте 2.7.1 Административного регламента, в день поступления документов, направляет курьером представленные документы в Центр для рассмотрения и подготовки проекта письма в адрес заявителя о предоставлении недостающих документов, с указанием максимального срока их представления в Центр (приложение № 6).

3.3.2.4. Должностное лицо Центра, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня поступления документов подготавливает проект письма в адрес заявителя о предоставлении недостающих документов, с указанием максимального срока их представления в Центр (приложение № 6) и передает его на подпись руководителю Центра (лицу, его замещающему).

3.3.2.5. Руководитель Центра (лицо, его замещающее) в день получения проекта письма о предоставлении недостающих документов от должностного лица Центра, ответственного за предоставление государственной услуги, подписывает проект письма и передает его должностному лицу Центра, ответственному за делопроизводство.

3.3.2.6. Должностное лицо Центра, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Центра подписанного письма о предоставлении недостающих документов регистрирует его в журнале исходящей документации и направляет заявителю (представителю заявителя) простым почтовым отправлением или курьером.

3.4. Подготовка и проведение заседания Комиссии Министерства

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление пакета документов гражданина от Министерства в Центр.

3.4.2. Должностное лицо Центра, ответственное за оформление документов, представляет их на очередное заседание Комиссии Министерства в соответствии с графиком заседания Комиссии Министерства.

В день проведения заседания члены Комиссии Министерства:

- рассматривают пакет документов на оказание ВМП;
- по результатам рассмотрения документов принимают одно из решений:
 - а) направление гражданина для оказания ВМП в медицинскую организацию, оказывающую высокотехнологическую медицинскую помощь (с указанием названия учреждения) или МОКБ;
 - в) направление гражданина на проведение дообследования в медицинское учреждение (с указанием необходимого объема обследования и названия учреждения, где оно будет проводиться);
 - г) обоснованный отказ гражданину в направлении на предоставление ВМП с указанием причин отказа.

3.4.2. Должностное лицо Центра, ответственное за оформление документов, в течение трех рабочих дней со дня проведения заседания Комиссии Министерства:

- оформляет в двух экземплярах протокол решения Комиссии Министерства (приложение № 7) и подписывает его у председателя и членов Комиссии;
- первый экземпляр протокола решения Комиссии Министерства приобщает к пакету документов гражданина;
- второй экземпляр протокола решения Комиссии Министерства подшивает в папку протоколов в Центре со сроком хранения 5 лет;
- изготавливает 2 копии протокола решения Комиссии Министерства и направляет заявителю и в медицинскую организацию, направившую пакет документов, простым почтовым отправлением или курьером.
- заполняет «Талон на оказание ВМП» в информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» в случае принятия решения о направлении гражданина для оказания ВМП в ФСМУ;
- вносит данные о гражданине в «Лист ожидания оказания ВМП» в информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» при отсутствии плановых объемов необходимого профиля ВМП для субъекта в ФСМУ, или в МОКБ.

3.5. Направление граждан на получение ВМП в ФСМУ или МОКБ

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Центра, ответственным за ведение документооборота и работу в «Подсистеме мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета», одного из решений медицинской организации, оказывающей ВМП, по информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета»:

- а) решение об оказании ВМП;
- б) решение об отложении оказания ВМП;
- в) решение об отказе в оказании ВМП.

3.5.2. Должностное лицо Центра, ответственное за ведение документооборота и работу в «Подсистеме мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» при получении:

- а) решения об оказании ВМП:

– заполняет в день получения решения соответствующую часть «Талона на оказание ВМП» в информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» в случае направления в ФСМУ;

– уведомляет по телефону заявителя и медицинскую организацию, направившую гражданина, о получении решения об оказании ВМП;

– формирует пакет документов, содержащий направление на лечение (приложение № 8), талон на получение специальных талонов (именных направлений) на проезд к месту лечения для получения медицинской помощи для граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг (Приложение № 9);

– в течение трех рабочих дней со дня получения решения направляет курьером пакет документов в медицинскую организацию для передачи его заявителю или по желанию заявителя, его законного представителя, передает пакет документов лично ему или его законному представителю в день его обращения в Центр при предъявлении документа, удостоверяющего личность;

– вносит в день получения решения данные о гражданине в «Лист ожидания оказания ВМП» в информационно-аналитической системе Минздрава России «Подсистема мониторинга реализации государственного задания по оказанию ВМП за счет средств федерального бюджета» при отсутствии плановых объемов необходимого профиля ВМП для субъекта в медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь или в МОКБ;

– подготавливает в течение 1 рабочего дня со дня внесения данных о гражданине в «Лист ожидания оказания ВМП» и направляет письменное уведомление гражданину или медицинской организации, которая обратилась от имени заявителя, о внесении данных в «Лист ожидания оказания ВМП».

б) решения об отложении оказания ВМП:

– формирует и направляет, в случае необходимости дополнительного обследования и лечения, в течение трех рабочих дней со дня поступления решения пакет документов с рекомендациями медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, в медицинскую организацию, направившую гражданина;

в) решения об отказе в предоставлении ВМП:

формирует в течение трех рабочих дней со дня поступления решения пакет документов, содержащий копию письма медицинской организации, оказывающей высокотехнологическую медицинскую помощь, об отказе в предоставлении ВМП, выписку из медицинской документации, сопроводительное письмо Центра и направляет его курьером в медицинскую организацию, направившую гражданина.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляют первый заместитель руководителя Министерства Мурманской области, -главный врач МОКБ.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги, нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, положений настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.3. По результатам проведения текущего контроля в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления государственной услуги неправомερных решений виновные должностные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения Административного регламента

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании приказов Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Министерства) 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 назначает должностных лиц Министерства, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица Министерства, проводившие проверку, и утверждает руководитель Министерства.

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

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

4.3.1. Должностные лица Министерства, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Министерства требований Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Министерства или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и консультирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги и своевременную передачу документов в Центр в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за своевременное исполнение делопроизводственных процедур в соответствии с требованиями Административного регламента.

4.3.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами Министерства, осуществляет руководитель Министерства.

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. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Министерства с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МИНИСТЕРСТВА

5.1 Заявитель вправе подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба) Министерством, его должностными лицами и государственными служащими.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение сроков 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) требование у 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 действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

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

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 10 к 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, должностного лица Министерства, либо государственного служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявителя имеют право обратиться с жалобой в Министерство в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также на личном приеме граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства в соответствии со следующим графиком:

| | |
|-------------------------|---------------|
| Понедельник | 9.00 - 17.00 |
| Вторник | 9.00 - 17.00 |
| Среда | 9.00 - 17.00 |
| Четверг | 9.00 - 17.00 |
| Пятница | 9.00 - 17.00 |
| Обеденный перерыв | 13.00 - 14.00 |
| Суббота, воскресенье | Выходной |

Почтовый адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, электронный адрес: minzdrav@gov-murman.ru.

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:

- по электронной почте (приложение № 1);

- <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;

- 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, 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. Министр и его заместители проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится уполномоченным должностным лицом Министерства при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Уполномоченное должностное лицо Министерства, 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. 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 подачи жалобы через представителя заявителя, представитель также представляет 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 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 делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

5.8.6. Уполномоченное должностное лицо Министерства не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Министерства и его должностных лиц, государственных гражданских служащих, при предоставлении государственных услуг, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу;

- проставляет на жалобе штамп Министерства и указывает входящий номер и дату;

Уполномоченное должностное лицо Министерства в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу Министру или лицу, его замещающему.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, Министр или лицо, его замещающее, 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, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект

мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства (решение об удовлетворении жалобы либо 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства 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 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) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, 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, 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, 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 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 отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличия 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 вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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.

**Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет-адресах,
адресах электронной почты, графике работы**

Министерство здравоохранения Мурманской области:

Место нахождения и почтовый адрес: 183032, Россия, город Мурманск, пр. Кольский, д. 1

Справочные телефоны Министерства здравоохранения Мурманской области: (8152) 486 096,

Адрес Интернет-сайта Министерства здравоохранения Мурманской области: minzdrav.gov-murman.ru.

Адрес электронной почты Министерства здравоохранения Мурманской области: minzdrav@gov-murman.ru.

График работы Министерства

Понедельник – пятница: с 9.00. до 17.00;
обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00,
суббота, воскресенье - выходной

**Государственное областное бюджетное учреждение
«Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»,
Центр ВМП, СМП**

Место нахождения учреждения и почтовый адрес: 183047, город Мурманск, ул. Павлова, дом 6,

Справочные телефоны: (8152) 270434, 251785.

График работы Центра ВМП, СМП

Понедельник – пятница: с 9.00. до 16.00,
обеденный перерыв: с 13.00 до 13.30,
суббота, воскресенье – выходной.

Приложение № 2
к Административному регламенту

(рекомендуемая форма изложения)

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

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

прошу направить меня в специализированное медицинское учреждение на оказание специализированной медицинской помощи.

Контактная информация:

Дата

Подпись

Приложение № 3
к Административному регламенту

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

ЗАЯВЛЕНИЕ
о согласии на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
даю согласие _____
(наименование органа исполнительной власти субъекта РФ

_____ в сфере здравоохранения)
на обработку и использование данных, содержащихся в настоящем заявлении, с
целью организации оказания специализированной медицинской помощи.

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

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

(нужное подчеркнуть)

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

(нужное подчеркнуть)

Срок действия Заявления - один год с даты подписания.

Подпись пациента _____ / _____ /

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам.

Заявление и документы пациента _____

зарегистрированы _____

(N Талона на оказание СМП)

Принял

(дата приема
заявления)

(подпись
специалиста)

----- (линия отреза)

Расписка-уведомление

Заявление и документы пациента _____

(N Талона на оказание СМП)

Принял

(дата приема
заявления)

(подпись
специалиста)

Приложение № 4
к Административному регламенту

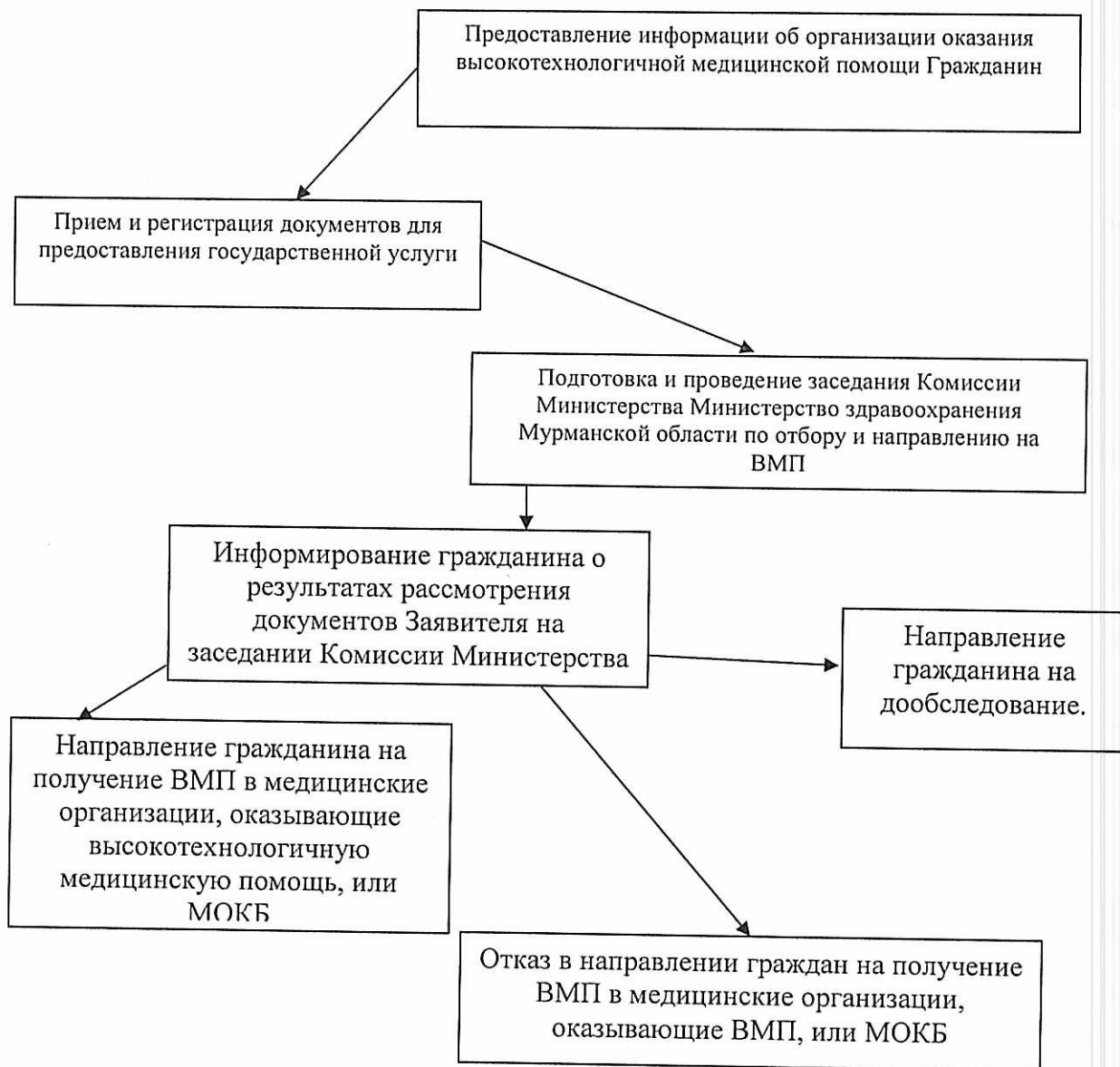
**Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги
«Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об
организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи»**

| № 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. | Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой государственной услуге | 100% |
| 4. | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами | 2 |
| 5. | Простота и ясность информационных и инструктивных материалов, (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией) | 10% |
| Показатели качества предоставления государственной услуги | | |
| 6. | Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов) | 100% |
| 7. | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 8. | % заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала | 100% |
| 9. | % заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) | 100% |

Приложение № 5
к Административному
регламенту

БЛОК-СХЕМА
по предоставлению государственной услуги
«Направление на предоставление населению Мурманской области
высокотехнологичной медицинской помощи»



Приложение № 6
к Административному регламенту

_____ 20 г. № _____

На № _____ от _____ 20 г.

Адрес заявителя
(представителя заявителя)

Центр по организации направления населения Мурманской области в
медицинские учреждения для оказания специализированной,

высокотехнологичной медицинской помощи сообщает Вам о необходимости предоставления в сроки _____ (указывается срок предоставления документов) в соответствии с приказом Минздравсоцразвития России №1689н и приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №176 следующих документов _____ (указывается Ф.И.О. пациента), направленного на ВМП, _____ (указывается перечень недостающих документов).

Заведующая Центром ВМП

Ф.И.О.

Приложение № 7
к Административному регламенту

Министерство здравоохранения Мурманской области

ПРОТОКОЛ

комиссии по отбору, направлению населения Мурманской области
на высокотехнологичное, специализированное лечение в ФСМУ,
на высокотехнологичное лечение в МОКБ

№ _____ «____» _____ 2012г.

Пациент: Ф.И.О

Дата рождения:

Место жительства:

Диагноз:

Код по МКБ X:

Комиссия в составе: (Ф.И.О. членов комиссии)

В соответствии с приказами Минздравсоцразвития России № 1689н от 28.12.2011, Министерства здравоохранения Мурманской области № 6 от 31.12.2010 и №176 от 05.03.2012, основываясь на изучении представленных медицинских документов, пришла к заключению:

пациенту Ф.И.О. пациента
(не) показано направление на обследование и лечение в (наименование
медицинской организации, оказывающей высокотехнологичную,
специализированную медицинскую помощь) для получения
высокотехнологичной (специализированной) медицинской помощи за счет

бюджетной квоты

МЗСР РФ для Мурманской области

№ электронного протокола: _____

Код профиля ВМП (СМП): _____

Код вида ВМП (СМП): _____

Председатель комиссии: Ф.И.О. председателя _____

Члены комиссии: Ф.И.О. членов комиссии _____

Приложение № 8
к Административному регламенту

от _____ № _____

Направление № _____

к месту лечения для получения медицинской помощи в медицинское учреждение:

СНИЛС: _____ = _____

1. Код категории льготы: _____

2. Номер страхового полиса ОМС: _____

Дата: _____

3. Ф.И.О. _____

4. Пол: _____

5. Дата рождения: _____ ч. _____ м. _____ г.

6. Документ, удостоверяющий личность:

паспорт
Серия: _____ №: _____

7. Адрес регистрации по месту жительства:

8. Социальный статус : _____
9. Инвалидность : _____
10. Заключение Комиссии субъекта РФ (диагноз): Код по МКБ-10 : _____
11. Нуждается в медицинской помощи: (первично/ повторно)
12. Характер заболевания: (острое/хроническое)
13. Номер и дата ответа из МУ № :
14. Дата госпитализации в МУ

Оплата лечения в счет бюджетной квоты МЗСР РФ для Мурманской области.

Министр

ФИО

Приложение № 9
к Административному регламенту

Адрес и наименование медицинской
организации, куда направляется пациент.

от _____ № _____
(дата)

Талон № 2

на получение специальных талонов (именных направлений)
на проезд к месту лечения для получения медицинской помощи в медицинское учреждение:
_____ (наименование медицинской организации, куда направляется пациент)

Направление № _____

СНИЛС: _____

1. Код категории льготы _____

2. Номер страхового полиса ОМС _____

Дата: _____

3. Ф.И.О. пациента:

4. Пол: _____

5. Дата рождения: _____

6. Документ, удостоверяющий личность:

паспорт

Серия: _____ №: _____

7. Адрес регистрации по месту жительства: _____

8. Код территории :

47

9. Ф.И.О. сопровождающего : _____

10. Пол: _____ 11. Дата рождения: _____
12. Документ, удостоверяющий личность: паспорт
Серия: _____ №: _____
13. Адрес регистрации по месту жительства: _____
14. Маршрут следования: _____
(указывается город, куда направляется пациент)
Председатель Комиссии _____ (Ф.И.О.)
(подпись).

Приложение № 10
к Административному регламенту

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Министерство здравоохранения
Мурманской области

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

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес 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 которого нарушают права и законные интересы заявителя.

Личная подпись заявителя _____

Дата обращения _____