



КонсультантПлюс

Постановление департамента здравоохранения
администрации Владимирской обл. от 16.11.2015 N
10

(ред. от 11.03.2019)

"Об утверждении административного регламента
предоставления государственным бюджетным
учреждением здравоохранения Владимирской
области "Областная клиническая больница"
государственной услуги по приему заявлений,
постановке на учет и предоставлению информации
об организации оказания медицинской помощи,
предусмотренной законодательством
Владимирской области для определенной
категории граждан"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 25.11.2019

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 ноября 2015 г. N 10

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА"
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОСТАНОВКЕ
НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ
ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, ПРЕДУСМОТРЕННОЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7, от 31.08.2018 N 9,
от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлениями Губернатора области от 27.01.2006 N 43 "Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения администрации области" и от 27.07.2011 N 759 "О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций" постановляю:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления государственным бюджетным учреждением здравоохранения Владимирской области "Областная клиническая больница" государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания медицинской помощи, предусмотренной законодательством Владимирской области для определенной категории граждан, согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента здравоохранения
А.В.КИРЮХИН

Приложение
к постановлению
департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 16.11.2015 N 10

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,
ПРЕДУСМОТРЕННОЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ВЛАДИМИРСКОЙ**

ОБЛАСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7, от 31.08.2018 N 9, от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственным бюджетным учреждением здравоохранения Владимирской области "Областная клиническая больница" государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания медицинской помощи, предусмотренной законодательством Владимирской области для определенной категории граждан (далее - Регламент, услуга), разработан в целях повышения качества и эффективности услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями услуги являются граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Владимирской области, достигшие возраста, дающего право на пенсию по старости в соответствии с действующим законодательством, и имеющие доход ниже установленной для данной социально-демографической группы величины прожиточного минимума, а также дети, за исключением лиц, имеющих право на меры социальной поддержки в соответствии с федеральным законодательством, нуждающиеся в слухопротезировании по медицинским показаниям (далее - пациенты).

1.3. Граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Владимирской области, достигшие возраста, дающего право на пенсию по старости в соответствии с действующим законодательством, и имеющие доход ниже установленной для данной социально-демографической группы величины прожиточного минимума, обеспечиваются слуховыми аппаратами бесплатно один раз в четыре года.

Дети, постоянно проживающие на территории области и не являющиеся инвалидами, обеспечиваются слуховыми аппаратами, бесплатно один раз в два года.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги: "Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания медицинской помощи, предусмотренной законодательством Владимирской области для определенной категории граждан".

2.2. Справочная информация о предоставлении государственной услуги размещена на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на (Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).
(п. 2.2 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

2.3. Исключен с 18 октября 2018 года. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9.

2.4. Результатом предоставления услуги являются: постановка на учет (отказ в постановке на учет) пациента, предоставление заявителю информации об оказании медицинской помощи в части проведения мероприятий по слухопротезированию.

2.5. Сроки совершения административных процедур при предоставлении государственной услуги указаны в [разделе III](#) настоящего Регламента.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>.
(п. 2.6 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от

11.03.2019 N 2)

2.7. Для получения услуги пациенты обращаются в центр сурдологии и микрохирургии уха ГБУЗ ВО "ОКБ" посредством почтовой связи, в форме электронного документа или представляют при личном приеме письменное обращение в свободной форме.

Письменное обращение в электронной форме подписывается электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Для получения услуги лица, достигшие возраста, дающего право на пенсию по старости в соответствии с действующим законодательством, и имеющие доход ниже установленной для данной социально-демографической группы величины прожиточного минимума, обязаны предоставить:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- пенсионное удостоверение;
- справку о доходах за 3 месяца, предшествующие месяцу обращения;
- заключение врача-сурдолога о необходимости пользования слуховым аппаратом по медицинским показаниям.

В случае получения слухового аппарата для ребенка представляются следующие документы:

- свидетельство о рождении ребенка, паспорт ребенка;
- паспорт родителя (законного представителя);
- заключение врача-сурдолога о необходимости пользования слуховым аппаратом по медицинским показаниям.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, в соответствии с действующим законодательством.

(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 13.11.2018 N 12)

2.8. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением данной государственной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в медицинские организации, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.8 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

2.9. Основанием для отказа в приеме документов является невозможность прочтения документов, поступивших при письменном обращении заявителя.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отсутствие полного перечня документов, указанных в [п. 2.7](#) настоящего Регламента;
- заявитель не относится к числу лиц, перечисленных в [пункте 1.2](#) настоящего Регламента.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

2.11. Плата за предоставление услуги не взимается.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при обращении за предоставлением информации об организации оказания медицинской помощи - до 15 минут.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

2.13. Помещения при предоставлении услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы для специалистов.

Места ожидания оборудуются сидячими местами, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, и столами для заполнения документов.

Вход и передвижение по помещению, в котором осуществляется предоставление государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- содействие при входе и выходе из помещений;

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.14. Получение государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

(п. 2.14 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

2.15. На официальном сайте ГБУЗ ВО "ОКБ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещаются следующие информационные материалы:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

- Регламент;

- месторасположение и график работы центра сурдологии и микрохирургии уха ГБУЗ ВО "ОКБ";

- периодичность получения слуховых аппаратов и порядок их замены;

- номера телефонов для справок (консультаций).

2.16. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты ГБУЗ ВО "ОКБ" подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

2.17. Письменные обращения граждан о порядке предоставления услуги рассматриваются специалистами ГБУЗ ВО "ОКБ" с учетом времени подготовки ответа заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.18. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);

- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

- число поступивших обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

(п. 2.18 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.19. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.19.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.19.2. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.
(п. 2.19 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

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

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием, регистрация документов;
- постановка на учет (отказ в постановке на учет) пациентов;
- предоставление информации об оказании медицинской помощи в части проведения мероприятий по слухопротезированию.

[Блок-схема](#) исполнения услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление услуги может быть прекращено в случае отказа пациента от дальнейшего ее предоставления.

3.3. Административная процедура "Прием, регистрация документов".

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от пациента документов, необходимых для предоставления услуги, предусмотренных [пунктом 2.7](#) настоящего Регламента.

3.3.2. Ответственный исполнитель центра сурдологии и микрохирургии уха ГБУЗ ВО "ОКБ" (далее - ответственный исполнитель) принимает документы и регистрирует их в журнале.

Отказ в приеме документов осуществляется по основанию, указанному в [пункте 2.9](#) настоящего Регламента.

3.3.3. Срок исполнения административной процедуры - не более 30 минут в день обращения пациента в центр сурдологии и микрохирургии уха ГБУЗ ВО "ОКБ", а в случае направления документов по почте либо в форме электронного документа - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения документов.

3.3.4. Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления пациента.

3.4. Административная процедура "Постановка на учет (отказ в постановке на учет) пациентов".

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация документов, поступивших от пациента.

3.4.2. Ответственный исполнитель проверяет правильность оформления заявления и соответствие содержащихся в нем сведений сведениям, содержащимся в документах, представленных пациентом.

3.4.3. В случае соответствия документов специалист вносит персональные данные пациента в реестр лиц, имеющих право на предоставление мер социальной поддержки при оказании медико-социальной помощи и

получение слуховых аппаратов бесплатно (далее - реестр).

3.4.4. Срок исполнения административной процедуры - не более 30 минут на пациента.

3.4.5. В постановке на учет может быть отказано по основаниям, указанным в [пункте 2.10](#) настоящего Регламента.

Об отказе в постановке на учет ответственный исполнитель сообщает пациенту устно в день его обращения. При письменном обращении пациента или направлении обращения в форме электронного документа ответственный исполнитель подготавливает письменный отказ в постановке на учет, который подписывается руководителем ГБУЗ ВО "ОКБ" и направляется пациенту в срок не позднее 10 дней с даты регистрации документов.

3.4.6. Результатом исполнения административного действия является постановка пациента на учет либо информирование его об отказе в постановке на учет.

3.5. Административная процедура "Предоставление информации о проведении мероприятий по слухопротезированию".

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является постановка пациента на учет.

3.5.2. Предоставление информации о слухопротезировании доводится до сведения пациента ответственным исполнителем устно в день обращения пациента, а при письменном обращении либо при направлении заявления в форме электронного документа - в течение 10 дней с даты внесения информации в реестр по контактному телефону либо в письменной или электронной форме (по желанию согласно обращению).

3.5.3. Результатом исполнения административного действия является информирование пациента о проведении мероприятий по слухопротезированию.

3.6. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

3.6.1. Информация о государственной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>).

3.6.2. Формы заявлений доступны для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.6.3. Заявители вправе представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.6.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.
(п. 3.6 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Специалисты ГБУЗ ВО "ОКБ", ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем Регламенте.

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистами ГБУЗ ВО "ОКБ" закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов

учреждений здравоохранения.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем ГБУЗ ВО "ОКБ".

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГБУЗ ВО "ОКБ", а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю ГБУЗ ВО "ОКБ" и (или) в Департамент.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников учреждения здравоохранения - руководителю ГБУЗ ВО "ОКБ";
- руководителя ГБУЗ ВО "ОКБ" - директору Департамента.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- д) 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 Владимирской области;
- е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- ж) отказ ГБУЗ ВО "ОКБ", его должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной

услуги;

(п. "з" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области; (п. "и" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [подпунктами а\) - г\) пункта 2.8](#) настоящего Регламента. (подп. "к" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУЗ ВО "ОКБ", его должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГБУЗ ВО "ОКБ", его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ГБУЗ ВО "ОКБ" в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5](#) настоящего 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. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением здравоохранения.

В случае обжалования отказа ГБУЗ ВО "ОКБ", работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ ВО "ОКБ" принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы ГБУЗ ВО "ОКБ" 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.

5.10. ГБУЗ ВО "ОКБ" отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8.

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

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование ГБУЗ ВО "ОКБ", должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ГБУЗ ВО "ОКБ".

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 ГБУЗ ВО "ОКБ", вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

(подп. 5.13.1 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(подп. 5.13.2 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется ГБУЗ ВО "ОКБ" посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Приложение
к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ "ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ
БОЛЬНИЦА" ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ,
ПРЕДУСМОТРЕННОЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

