МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

П Р И К А З

от «10» июля 2016 г. № 884-М

г. Махачкала

Об утверждении Административного регламента государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница» по предоставлению государственной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179), постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011 года № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011, № 22, ст. 3169), **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница» по предоставлению государственной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».

2. Возложить на главного врача государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница» ответственность за обеспечением исполнения настоящего Административного регламента работниками государственного бюджетного учреждения «Сергокалинская центральная районная больница».

3. Разместить настоящий приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Дагестан от 12 мая 2012 г. № 310-М «Об утверждении Административного регламента государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница» по предоставлению государственной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».

5. Настоящий приказ вступает в силу в установленном законодательством порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра **Ф.А. Габибулаев**

Утвержден
приказом Министерства здравоохранения
Республики Дагестан
от 10 июня 2016 г. № 894-М

Административный регламент
государственного бюджетного учреждения Республики Дагестан
«Сергокалинская центральная районная больница»
по предоставлению государственной услуги
«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»

I.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

Настоящий Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов» ГБУ РД «Сергокалинская центральная районная больница» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставляемой государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности административных действий и административных процедур.

Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения между заявителями и ГБУ РД «Сергокалинская центральная районная больница», возникающие при предоставлении государственной услуги «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».

Круг заявителей

Государственная услуга по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов оказывается гражданам Российской Федерации и иным лицам, находящимся на ее территории, имеющим право на бесплатное предоставление лекарственных средств по рецептам врачей.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

Государственную услугу предоставляет ГБУ РД «Сергокалинская центральная районная больница» (далее – медицинская организация).

Место нахождения – 368510, Республика Дагестан, Сергокалинский район, с. Сергокала, ул. Махачкалинская, 81.

Специалисты осуществляют прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

понедельник - пятница - с 9.00 до 15.00;
суббота: с 9.00 до 12.00.
Справочный телефон: 8(230) 2-33-67.
Адрес электронной почты: SergCRB@mail.ru.

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информация о графике работы медицинской организации размещается на информационном стенде при входе в помещение, а также периодически размещается в средствах массовой информации.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется заявителям при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной записи на прием к врачу посредством сети Интернет, в средствах массовой информации, путем издания раздаточных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), информационных стендах медицинской организации здравоохранения.

Информация и консультации (справки) о порядке предоставления государственной услуги предоставляется работниками медицинской организации, ответственными за предоставления государственной услуги при личном обращении, по телефону, включая электронную почту.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги заявители вправе обратиться:

- лично;
- почтой;
- по телефону;
- по e-mail;
- через законного представителя.

Информация о государственной услуге является открытой и общедоступной.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги, поступившие по электронной почте, рассматриваются работниками медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителям, в срок, не превышающий 3 дней с момента регистрации обращения.

На информационных стендах, размещаемых в помещении медицинской организации, в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан» содержится следующая информация:

- место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты медицинской организации;
- копия лицензии на осуществление медицинской деятельности.

Информация о предоставлении государственной услуги должна быть доступна для инвалидов.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

Государственная услуга, предоставление которой регулируется настоящим Административным регламентом, именуется «Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов».

Государственная услуга предоставляется при наличии технической возможности для заполнения электронного рецепта, в том числе наличии:

у медицинской организации информационной системы по выписке и обслуживанию рецептов;

у аптеки информационной системы, интегрированной с Региональным фрагментом единой информационной системы здравоохранения Республики Дагестан (далее - РФ ЕГИСЗ Республики Дагестан).

В случае временного отсутствия технической возможности рецепт оформляется на бумажном носителе и выдается на руки заявителю с последующим обязательным внесением в информационную систему в течение 7 рабочих дней.

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет государственное бюджетное учреждение Республики Дагестан «Сергокалинская центральная районная больница».

Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

1) заполнение и направление в аптеки электронных рецептов в соответствии с действующим законодательством.

2) отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

Государственная услуга по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов предоставляется строго в день обращения к лечащему врачу.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25.12. 1993 № 237, от 21.01.2009 № 7; Собрание законодательства РФ от 26.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета» от 23.01.2009 № 4);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 21 октября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Российская газета», 2011, 23 ноября, № 263)

Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.12.2010, № 49, ст. 6422);

Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ", 27.11.1995, № 48, ст. 4563);

Законом Российской Федерации от 17.07.1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 19.07.1999, № 29, ст. 3699);

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.12.2004 № 328 «Об утверждении Порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан» («Российская газета», № 31, 16.02.2005).

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14.12.2005 № 785 «О порядке отпуска лекарственных средств» («Российская газета», № 10, 20.01.2006);

Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12.02.2007 № 110 «О порядке назначения и выписывания лекарственных средств, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания» ("Российская газета", № 100, 15.05.2007);

Законом Республики Дагестан от 14.06.2012 № 34 «Об охране здоровья граждан в Республике Дагестан» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 15.06.2012, № 11, ст. 482);.

постановлением Правительства Республики Дагестан от 16 декабря 2011г. № 493 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Республики Дагестан», 30.12.2011, № 24, ст. 1226).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

Перечень документов от заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги.

1) Для лиц, достигших 14 лет:

паспорт либо иной документ удостоверяющий личность;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту).

выписка из истории болезни при необходимости продолжения лечения после выписки заявителя из стационара;

справка из отделения пенсионного фонда по месту жительства (при отсутствии пациента в регистре получателей льгот).

2) Для лиц, не достигших 14 лет:

свидетельство о рождении;

полис обязательного медицинского страхования либо полис добровольного медицинского страхования, либо универсальную электронную карту.

выписка из истории болезни при необходимости продолжения лечения после выписки заявителя из стационара;

справка из отделения пенсионного фонда по месту жительства (при отсутствии пациента в регистре получателей льгот).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги которые находятся в распоряжении государственных органов, и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

Запрещается требовать от заявителей:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимыми для предоставления государственной услуги являются:

отсутствие показаний для назначения лекарственного препарата;

отказ заявителя от набора социальных услуг (НСУ);

обращение гражданина к врачу после окончания рабочего дня методического кабинета.

представленные документы недействительны либо неправильно оформлены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди на прием к врачу, в ходе которого заполняется и направляется в аптеки электронный рецепт, не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания при заполнении электронного рецепта не должен превышать 15 минут после приема врача.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Местами для предоставления государственной услуги являются помещения для приема посетителей в здании, в котором предоставляется государственная услуга.

При наличии возможности на территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, должна быть оборудована стоянка для парковки автотранспортных средств.

На каждой стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

На прилегающей к зданию, в котором предоставляется государственная услуга, территории должна быть обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Прием граждан осуществляется в помещениях медицинской организации.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Центральный вход в здание медицинской организации оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы.

Вход в помещения медицинской организации оборудуется пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников).

Помещения медицинской организации должны предусматривать возможность самостоятельного передвижения инвалидов по его территории, беспрепятственного доступа инвалидов в помещение и к услугам, с учетом ограничения их жизнедеятельности.

Помещения медицинской организации должны быть оборудованы средствами дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненной рельефно-точечным шрифтом Брайля. Должен быть обеспечен допуск в помещение уполномоченного органа сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Медицинской организации должны обеспечить допуск в помещение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выданного по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

Сотрудники медицинской организации должны при необходимости оказывать инвалидам помощь в посадке в транспортное средство и высадке из него перед входом у помещения уполномоченного органа, в том числе с использованием кресла-коляски; сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Кабинеты специалистов оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании структурного подразделения медицинской организации.

В помещениях для ожидания – заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих государственную услугу;

режим работы органов, предоставляющих государственную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий Административный регламент.

Помещения для приема заявителей оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей оборудовано стулом, имеет место для написания и размещения документов, заявлений.

Показатели доступности и качества государственной услуги

Качественной предоставляемая государственная услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные в настоящем Административном регламенте, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителей с должностными лицами медицинской организации при предоставлении государственной услуги, их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Показатели доступности предоставляемой государственной услуги:

информация о государственной услуге публикуется в республиканской государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Дагестан" на официальной странице медицинской организации.

наличие информации о графике работы медицинской организации и приёмах врачей-специалистов по предоставлению государственной услуги в местах оказания государственной услуги на информационных стендах в медицинской организации;

время ожидания услуги – не более 15 минут при обращении заявителей лично;

услуга оказывается бесплатно.

Показатели качества предоставляемой государственной услуги характеризуется отсутствием:

очередей при приеме заявителей;

жалоб на действия (бездействие) сотрудников учреждения;

жалоб на некорректное, невнимательное отношение сотрудников учреждения.

Показателем доступности государственной услуги является возможность получения информации о предоставлении государственной услуги, о ходе её выполнения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) беседа с заявителем и его обследование;

2) назначение лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания;

3) получение пациентом льготного рецепта на приобретение лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания.

Последовательность выполнения административных процедур

Беседа с заявителем и его обследование

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя к врачу.

Врач, осуществляющий прием, проводит беседу с заявителем, выясняет необходимые сведения о состоянии его здоровья, изучает медицинскую документацию, осуществляет обследование.

Назначение лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания

Основанием для начала административной процедуры является завершение изучения медицинской документации и обследования заявителя.

По результатам изучения медицинской документации и медицинского обследования врач принимает решение о назначении заявителю лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания.

Назначение лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания осуществляется с учетом медицинских показаний и противопоказаний.

В случае согласия заявителя с назначением лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания врач принимает решение о необходимых формах выпуска и дозировках препаратов, наименованиях и объеме изделий медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания.

Получение пациентом льготного рецепта на приобретение лекарственных препаратов, изделий медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания

Основанием для начала административной процедуры является принятие врачом решения о назначении заявителю лекарственного препарата, изделия медицинского назначения или специализированных продуктов лечебного питания.

Врач формирует рецепт в электронном виде, производит распечатывание рецепта.

При сохранении рецепта в информационной системе производится направление информации о рецепте в базу данных РФ ЕГИСЗ Республики Дагестан далее в информационные системы аптек, интегрированные с региональным фрагментом.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении к настоящему Административному регламенту.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, должностных инструкций и положений нормативных правовых актов органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы медицинской организации) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителей или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной

услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

Персональная ответственность работника медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги, предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги.

Руководитель медицинской организации осуществляет контроль за исполнением должностными лицами служебных обязанностей, в том числе ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные расследования и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении виновных должностных лиц.

Контроль за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствие с законодательством Российской Федерации.

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

В целях осуществления контроля за предоставлением государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей Министерством здравоохранения Республики Дагестан проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Министерства здравоохранения Республики Дагестан.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы, а внеплановые проверки по конкретному обращению заявителя.

Ответственность должностных лиц органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Должностные лица медицинской организации, ответственные за осуществление административных процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством

Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица, предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия ответственных должностных лиц медицинской организации, а также решений, принятых ими в ходе предоставления государственной услуги в вышестоящие органы исполнительной власти либо в судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования являются решения, действия (бездействие) работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые нарушают права и законные интересы заявителей.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные или устные жалобы заявителей в Министерство здравоохранения Республики Дагестан, медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или письменно, в том числе в форме электронного документа к руководителю медицинской организации или в Министерство здравоохранения Республики Дагестан.

Письменная жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество ответственного должностного лица образовательного учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушило права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) работников медицинской организации;
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;
- личную подпись и дату написания жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если они не составляют государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Дополнительно в обращении, жалобе (претензии) указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), а также обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что его права, свободы и законные интересы нарушены.

К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в них обстоятельства. В этом случае в обращении, жалобе (претензии) приводится перечень прилагаемых документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, жалобы (претензии), отсутствуют или к ним не приложены, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

В случае если по обращению требуется провести служебную проверку, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц по решению должностного лица, ответственного или уполномоченного работника медицинской организации, участвующего в предоставлении государственной услуги. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

В ходе рассмотрения обращения Министерством здравоохранения Республики Дагестан, медицинской организацией предоставляющей государственную услугу, гражданин вправе получать в указанных органах информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения его жалобы.

При этом документы, ранее поданные заявителями в орган, предоставляющим государственную услугу, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, работников медицинской организации, участвующих в предоставлении государственной услуги, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в Министерство здравоохранения РД.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения обращения, жалобы (претензии) должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения, жалобы (претензии).

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, жалобы (претензии), направляется заявителю.

Обращение, жалоба (претензия) заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество);

- отсутствия подписи заявителя;

- если предметом обращения, жалобы (претензии) является решение, принятое в судебном или досудебном порядке.

Приложение
к административному регламенту
по предоставлению государственной услуги
«Заполнение и направление в аптеки
электронных рецептов»

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги
«Заполнение и направление в аптеки электронных рецептов»

