



КонсультантПлюс

Постановление департамента
здравоохранения администрации
Владимирской обл. от 16.11.2015 N 11
(ред. от 09.11.2020)

"Об утверждении административного
регламента предоставления Департаментом
здравоохранения Владимирской области
государственной услуги по приему заявлений,
постановке на учет и предоставлению
информации об организации оказания
высокотехнологичной медицинской помощи"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 12.02.2021

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 ноября 2015 г. N 11

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ДЕПАРТАМЕНТОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

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 11.03.2019 N 2, от 04.02.2020 N 1, от 19.03.2020 N 4,
постановлений Департамента здравоохранения Владимирской области
от 04.09.2020 N 15, от 09.11.2020 N 16)

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 Владимирской области" и от 27.07.2011 N 759 "О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)" постановляю:
(в ред. постановлений Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15, от 09.11.2020 N 16)

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления Департаментом здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи согласно приложению.

(в ред. [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения Владимирской области Е.В. Тяпкина.

(п. 2 в ред. [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

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 11

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,**

ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

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 11.03.2019 N 2, от 04.02.2020 N 1, от 19.03.2020 N 4,
постановлений Департамента здравоохранения Владимирской области
от 04.09.2020 N 15, от 09.11.2020 N 16)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления Департаментом здравоохранения Владимирской области государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи (далее - Регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

(в ред. [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

1.2. Заявителями государственной услуги являются:

граждане Российской Федерации, проживающие (пребывающие) на территории Владимирской области, признанные нуждающимися в оказании высокотехнологичной медицинской помощи (далее - ВМП) в связи с имеющимися заболеваниями; лица, имеющие статус беженца или вынужденного переселенца, зарегистрированные на территории Владимирской области, признанные нуждающимися в оказании ВМП в связи с имеющимися заболеваниями (далее - пациенты);

(в ред. [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

законные представители пациентов.

1.3. Справочная информация о предоставлении государственной услуги размещена на официальном сайте Департамента здравоохранения Владимирской области <https://dz.avо.ru>, в федеральной государственной информационно-коммуникационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). (в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2, [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

II. 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. Государственная услуга предоставляется Департаментом здравоохранения Владимирской области (далее - Департамент).

(п. 2.2 в ред. [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

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

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является доведение до сведения заявителя информации о направлении (отказе в направлении) на оказание ВМП.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги указаны в [разделе III](#) настоящего Регламента.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги,

размещен на официальном сайте Департамента <https://dz.avо.ru>.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2, [постановления](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 04.09.2020 N 15)

2.7. Для получения государственной услуги заявителю необходимо предоставить в Департамент следующие документы:

1) письменное заявление заявителя (его законного представителя, доверенного лица);

2) направление на госпитализацию для оказания ВМП на бланке направляющей медицинской организации, которое должно быть написано разборчиво от руки или в печатном виде, заверено личной подписью лечащего врача, личной подписью руководителя медицинской организации (уполномоченного лица), печатью направляющей медицинской организации и содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента, дата его рождения, адрес регистрации по месту жительства (пребывания);

б) номер полиса обязательного медицинского страхования и название страховой медицинской организации (при наличии);

в) код диагноза основного заболевания по МКБ-10;

г) профиль, наименование вида ВМП в соответствии с перечнем видов ВМП, показанного пациенту;

д) наименование медицинской организации, в которую направляется пациент для оказания ВМП;

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность лечащего врача, контактный телефон (при наличии), электронный адрес (при наличии);

3) выписка из медицинской документации, заверенная личной подписью лечащего врача, личной подписью руководителя (уполномоченного лица) направляющей медицинской организации, содержащая диагноз заболевания (состояния), код диагноза по МКБ-10, сведения о состоянии здоровья пациента, результаты лабораторных, инструментальных и других видов исследований, подтверждающих установленный диагноз и необходимость оказания ВМП;

4) копии следующих документов пациента:

а) документ, удостоверяющий личность пациента;

б) свидетельство о рождении пациента (для детей в возрасте до 14 лет);

в) полис обязательного медицинского страхования пациента (при наличии);

5) согласие на обработку персональных данных пациента и (или) его законного представителя.

Одновременно с указанными документами предъявляется документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

В случае обращения от имени заявителя законного представителя пациента (доверенного лица) в письменном заявлении дополнительно указываются следующие сведения о законном представителе (доверенном лице):

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) данные о месте жительства;

в) реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство;

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений;

д) номер контактного телефона (при наличии);

е) электронный адрес (при наличии).

Дополнительно к письменному обращению заявителя прилагаются копия паспорта законного представителя заявителя (доверенного лица заявителя), копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя заявителя, или заверенная в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя доверенного лица заявителя.

Вышеперечисленные документы могут быть направлены в Департамент в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с действующим законодательством. (п. 2.7 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 19.03.2020 N 4)

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 Департамента, государственного служащего при

первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Департамента 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, необходимых для предоставления государственной услуги, является несоответствие заявителя требованиям, указанным в [абзаце втором пункта 1.2](#) настоящего Регламента.

2.10. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является непредставление заявителем документов (одного или нескольких), указанных в [пункте 2.7](#) настоящего Регламента.

2.11. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

1) непредставление заявителем документов (одного или нескольких), указанных в [пункте 2.7](#) настоящего Регламента;

2) возможность оказания данного вида медицинской помощи (по профилю заболевания) в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Владимирской области;

3) отсутствие показаний для направления на оказание ВМП.

2.12. Плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - не более 15 минут.

2.14. Срок регистрации заявления заявителя - в день поступления в Департамент документов, предусмотренных [пунктом 2.7](#) настоящего Регламента.

2.15. Помещения для предоставления государственной услуги должны соответствовать 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.

Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием: персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающей, копирующей и сканирующей оргтехнике, электронно-вычислительной техникой, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

Вход в здание и помещения, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.15.1. 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.

2.15.2. 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. 2.15 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

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

2.16.1. 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.

2.16.2. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.

(п. 2.16 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

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

(п. 2.17 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

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 государственной услуги Департаментом осуществляются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов;

- рассмотрение документов и принятие решения;

- постановка на учет;
- информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание ВМП.

Блок-схема исполнения государственной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Административная процедура "Прием и регистрация документов".

Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренных **пунктом 2.7** настоящего Регламента.

3.2.1. Регистрация заявления и документов осуществляется в день обращения заявителя.

Критерием принятия решения является оценка документов заявителя.
(абзац введен **постановлением** Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

3.2.2. Документы пациента принимаются специалистами Департамента, и заявителю выдается расписка о приеме документов.

Специалисты Департамента после регистрации документов передают их в комиссию Департамента по отбору пациентов для оказания ВМП (далее - Комиссия), состав и Положение о которой утверждаются приказом директора Департамента.

3.3. Административная процедура "Рассмотрение документов и принятие решения".

Основанием для начала административной процедуры является поступление документов заявителя в Комиссию.

Критерием принятия решения является рассмотрение документов заявителя.
(абзац введен **постановлением** Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

3.3.1. Основанием для рассмотрения на Комиссии вопроса о направлении пациента в медицинскую организацию для оказания ВМП является поступление документов, указанных в **пункте 2.7** настоящего Регламента, в Комиссию.

3.3.2. Комиссия:

- устанавливает наличие (отсутствие) у пациента показаний для оказания ВМП;
- принимает решение о направлении (об отказе в направлении) пациента для оказания ВМП.

3.3.3. Секретарь Комиссии оформляет протокол решения Комиссии в двух экземплярах, один из которых хранится в Департаменте в течение 5 лет; второй экземпляр направляется (выдается) на руки заявителю (его законному представителю) в день рассмотрения документов.

3.3.4. При отсутствии в представленной выписке из медицинской документации пациента результатов лабораторных, инструментальных, рентгенологических и других исследований, необходимых для принятия решения о наличии (отсутствии) показаний для планового направления пациента для оказания ВМП, Комиссия направляет пациента в медицинские организации государственной системы здравоохранения Владимирской области для проведения необходимого обследования.

При этом срок предоставления государственной услуги приостанавливается на срок, необходимый для проведения обследований и получения необходимых документов.

3.3.5. В случае принятия решения о направлении на оказание ВМП решение Комиссии в день его

принятия направляется в отдел организации медицинской помощи Департамента для регистрации.

3.3.6 Результатом административной процедуры является принятие Комиссией решения о направлении (отказе в направлении) пациента на оказание ВМП.

3.4. Административная процедура "Постановка на учет".

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в отдел организации медицинской помощи Департамента решения Комиссии о направлении пациента на оказание ВМП.

3.4.2. Срок исполнения данной административной процедуры не может превышать 20 минут на одного пациента.

Критерием принятия решения является направление пациента в установленные сроки в федеральные медицинские организации или медицинские организации государственной системы здравоохранения Владимирской области для оказания ВМП.
(абзац введен [постановлением](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

3.4.3. В случае принятия Комиссией решения о направлении пациента в установленные сроки в федеральные медицинские организации или медицинские организации государственной системы здравоохранения Владимирской области (далее - медицинское учреждение) для оказания ВМП ответственный исполнитель отдела организации медицинской помощи Департамента:

- вносит персональные данные пациента в электронную систему мониторинга ВМП Министерства здравоохранения Российской Федерации, обеспечивая оформление учетной [формы](#) "Талон на оказание ВМП", утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.01.2015 N 29н (далее - Талон на оказание ВМП);

- отслеживает рассмотрение медицинским учреждением документов заявителя в электронной системе мониторинга ВМП.

3.4.4. Результатом административной процедуры является постановка пациента на учет для оказания ВМП.

3.5. Административная процедура "Информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание ВМП".

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является решение медицинского учреждения о наличии (отсутствии) показания для госпитализации пациента, которое фиксируется в Талоне на оказание ВМП, оформленном Департаментом на пациента.

Критерием принятия решения является информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание ВМП.

(абзац введен [постановлением](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

3.5.2. Решение медицинского учреждения о наличии показания, в том числе о дате госпитализации, доводится до пациента ответственным исполнителем отдела организации медицинской помощи Департамента в течение 3 дней с даты внесения информации в Талон на оказание ВМП по контактному телефону, указанному в письменном обращении.

Решение медицинского учреждения об отсутствии показания для направления на ВМП доводится до пациента ответственным исполнителем отдела организации медицинской помощи Департамента в письменной форме в течение 7 дней с даты внесения информации в Талон на оказание ВМП.

3.5.3. Результатом административной процедуры является информирование пациента о направлении (отказе в направлении) на оказание ВМП в установленном порядке.

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.

3.6.5. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня их выявления вносятся соответствующие изменения.

(п. 3.6.5 введен **постановлением** Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

(п. 3.6 введен **постановлением** департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, полноты и качества исполнения Регламента осуществляется директором Департамента и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями Федерального **закона** от 27.07.2004 N 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации".

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Департамента.

4.4. Проверки могут носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, 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 в Департамент и (или) в администрацию Владимирской области.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и (или) действий (бездействия) медицинских организаций, а также их должностных лиц регулируется:

(абзац введен **постановлением** Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

- Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
(абзац введен [постановлением](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

- [постановлением](#) Губернатора области от 09.01.2013 N 1 "Об утверждении правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации области и иных органов исполнительной власти области, их должностных лиц, государственных гражданских служащих".
(абзац введен [постановлением](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020 N 16)

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

- должностных лиц Департамента - директору Департамента;
- директора Департамента и его заместителей - Губернатору области.

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 Департамента, его должностного лица 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 государственного гражданского служащего, 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) Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. 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 Департаментом 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 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 Департаментом.

В случае обжалования отказа Департамента, его должностного лица 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 Департамент 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 Департамент 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. Департамент 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 Департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 Департамента.

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 Департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, 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 Департаментом 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
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ДЕПАРТАМЕНТОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВЛЕНИЙ,
ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Исключена. - [Постановление](#) Департамента здравоохранения Владимирской области от 09.11.2020

N 16.
