

Министерство здравоохранения Мурманской области

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 5»**

П Р И К А З

г. Мурманск

17 ноября 2017 г.

№ 185

**Об утверждении Положения о порядке предоставления
Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения
«Мурманская городская детская поликлиника № 5» государственной услуги
«Прием заявок (запись) на прием к врачу» и назначении ответственных лиц.**

В целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу и приведения локальных нормативных актов Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в соответствие с действующим законодательством, а также в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом министерства здравоохранения Мурманской области № 624 от 30.10.2017 г. «Об утверждении административного регламента Министерства здравоохранения Мурманской области по предоставлению государственной услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу в государственные учреждения здравоохранения Мурманской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить с 17 ноября 2017 года Положение утвержденное 26 марта 2014 года.
2. Утвердить и ввести в действие с 17 ноября 2017 года прилагаемое «Положение о порядке предоставления Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника №5» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»».
3. Назначить ответственным за предоставление государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» предоставляемой в электронной форме – Мамонову Любовь Анатольевну.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач
Абрамченкова

п/п

Л.П.

Положение о порядке предоставления Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения
«Мурманская городская детская поликлиника № 5» государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

**Утверждено
приказом государственного
областного бюджетного учреждения
здравоохранения «Мурманская
городская детская поликлиника №5»
№ 185 от «17» ноября 2017 г.**

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке предоставления
Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения
«Мурманская городская детская поликлиника № 5»
услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу»

г. Мурманск

2017 год

Содержание

1	Общие положения	4
2	Стандарт предоставления государственной услуги	7
3	Формы контроля исполнения ПОЛОЖЕНИЯ	9
4	Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) должностных лиц	11

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1. Положение о предоставлении Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» (далее – ГОБУЗ «МГДП № 5») услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее – Положение) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги по приему заявок (записи) на прием к врачу (далее – услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги, определения сроков и последовательности действий при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

1.1.2. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным Законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ № «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства РФ от 15.04.2014 № 294 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения»;
- Постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 02.10.2009 № 1403-р «О технических требованиях к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 28.04.2011 № 364 «Об утверждении Концепции создания единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 26.04.2012 г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- Приказом Минздравсоцразвития России от 16.04.2012 N 366н «Об утверждении Порядка оказания педиатрической помощи»;

- Приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.07.2010 № 541 н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников в сфере здравоохранения»;
- Письмо Минздрава России от 10.08.2012 № 18-1/10/2-1335 «О направлении временного Порядка ведения информационной системы «Запись на прием к врачу в электронном виде»;
- Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Мурманской области бесплатной медицинской помощи, утверждаемой постановлением Правительством Мурманской области ежегодно.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Получателем государственной услуги (далее – Заявители) являются имеющие действующий в Российской Федерации полис обязательного медицинского страхования:

- граждане РФ, постоянно или временно проживающие в РФ;
- иностранные граждане;
- лица без гражданства;
- лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах».

1.3. Требования порядку информирования о порядке предоставления услуги

1.3.1. Сведения о местоположении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет адресах, адресах электронной почты ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5» размещена:

- на Интернет-сайте - <http://www.murdetpol5.ru>;
- на странице официальной группы в контакте - <https://vk.com/detpol5/>;
- На информационном стенде в ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»;

1.3.2. Сведения о графике работы ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5» сообщаются по телефонам, также размещаются:

- на Интернет-сайте - <http://www.murdetpol5.ru>;
- на вывеске учреждения;

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют сотрудники ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5» осуществляющие запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону).

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

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

<http://www.polarmed.ru/>, официального сайта медицинской организации, на странице официальной группы в контакте - <https://vk.com/detpol5/>.

1.3.6. При ответе на телефонный звонок сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, обязан:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при личном обращении граждан сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование (лично или по телефону), обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, соблюдать требования медицинской этики и деонтологии.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя.

1.3.10. Главный врач, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает Главный врач или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель квалифицированно готовит разъяснения в пределах своей компетенции и направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании сотрудник, ответственный за подготовку ответа, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов на интернет-сайте.

1.3.14. Сотрудник, осуществляющий запись на прием к врачу и консультирование, в обязательном порядке информирует Заявителя, предоставившего документы для предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.15. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги: «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу: предоставление услуги осуществляет **Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»**.

2.3. Результат предоставления государственной услуги:

- прием заявки (запись) на прием к врачу;
- отказ в приеме заявки (записи) на прием к врачу.

2.4. сроки предоставления государственной услуги:

2.4.1. Предоставление услуги осуществляется в день обращения Заявителя.

2.4.2. Прием заявок (запись) на прием к врачу при предоставлении услуги в электронном виде осуществляется в момент обращения Заявителя на региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее - Портал), размещенный в сети Интернет по электронному адресу: <http://51.gosuslugi.ru/> (далее - сайт), <http://www.polarmed.ru/>, официальный сайт <http://www.murdetpol5.ru>.

2.4.3. Прием заявок (запись) на прием к врачу через терминал осуществляется в момент регистрации Заявителя через терминал.

2.4.4. При обращении Заявителя лично в регистратуру услуга предоставляется в электронной очереди (путем взятия номерка в терминале электронной очереди), за исключением:

- лиц, сопровождающих детей инвалидов.

Указанная категория граждан обслуживается вне очереди.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

2.5.1. При личном обращении заявитель предъявляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность заявителя (предоставляется в оригинале);
- полис обязательного медицинского страхования Российской Федерации (предоставляется в оригинале или в виде копии);
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования с указанием страхового номера индивидуального лицевого счета (предоставляется в оригинале или в виде копии).

К документам, удостоверяющим личность, относятся паспорт или свидетельство о рождении для лиц, не достигшим 14-летнего возраста.

2.5.2. За представление недостоверных или искажённых сведений гражданин несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.3. Требовать документы, не предусмотренные настоящим Положением, не

допускается.

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

2.6.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- непредставление документов, указанных в пункте 2.5.1.;
- отсутствие приема специалиста необходимого профиля в ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»;
- отмена записи на прием к врачу Заявителем, зарегистрированная в электронном виде не менее чем за 3 часа до начала приема;

- несогласие Заявителя с предлагаемой датой и временем приема врача;

- отсутствие свободного времени записи на прием к специалисту;

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

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

2.7.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.8.1 Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде с целью получения первичной медицинской помощи может быть выполнена к следующим врачам:

- врачу-педиатру,
- врачам - детским специалистам.

Подача заявки Заявителем на прием к врачу в электронном виде возможна к специалисту одного профиля не чаще чем 1 раз в день.

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

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

2.8.4. При поступлении в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронных документов по электронной почте, сотрудник, ответственный за прием заявок (запись) на прием к врачу и консультирование, связывается с Заявителем по номеру телефона, указанному в электронном обращении и дальнейшие действия выполняет в соответствии с административными процедурами, описанными в настоящем регламенте.

2.8.5 Заявитель имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без

объяснения причин, но обязан уведомить об этом сотрудник Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», осуществляющий запись на прием к врачу, не позднее, чем за 45 минут до назначенного времени приема.

В случае, если Заявитель в течение месяца три раза подряд подал заявку на прием к врачу и не явился на прием к врачу Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» и не уведомил об отказе от услуги в установленный срок, то для данного Заявителя временно блокируется возможность формирования реестровой записи через ЕПГУ и инфомат сроком на 1 месяц.

Запись о Заявителях с временно заблокированной возможностью подачи заявки через ЕПГУ и инфомат о записи на прием к врачу вносится должностным лицом Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», осуществляющим запись на прием к врачу, только при личном обращении данного Заявителя в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» или его обращении по телефону в call-центр в Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

Прием таких Заявителей осуществляется в порядке общей очереди в соответствии с расписанием врача.

2.8.6 Запись Заявителей на прием в период отсутствия врача на рабочем месте осуществляется следующим образом - граждане, прикрепленные к участку отсутствующего врача-терапевта участкового, врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), врача-стоматолога, врача-гинеколога, записываются на прием к любому другому врачу аналогичной специальности, ведущему прием в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в период отсутствия данного врача.

Заявители, записывающиеся на прием к отсутствующему врачу в первый день его отсутствия, должны уведомляться ответственным сотрудником Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» о факте отсутствия врача и невозможности приема им в данный день любым указанным в п.3.4 способом.

Таким Заявителям предлагается записаться на прием к врачу, замещающему отсутствующего. Заявители, записавшиеся на прием к врачу на последующие дни, должны уведомляться ответственным сотрудником Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» о начале и о предполагаемых сроках отсутствия данного врача, о его временных заместителях и графике их приема любым способом.

3. Формы контроля исполнения ПОЛОЖЕНИЯ

3.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская

городская детская поликлиника № 5», положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений специалистами при предоставлении государственной услуги осуществляет руководитель Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

3.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», осуществляющих предоставление услуги.

3.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», в том числе порядка и форм контроля полноты и качества предоставления услуги, осуществляются специалистами Министерства.

3.4. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения услуги Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», в том числе порядка и форм контроля полноты и качества исполнения услуги, осуществляются в следующих случаях:

- при выявлении в результате планового мероприятия по контролю нарушений положений настоящего Административного регламента;
- по обращениям Заявителей;
- по мотивированному решению руководителя Министерства.

3.5. Специалисты Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за принимаемые решения и действия (бездействие).

3.6. Персональная ответственность специалистов Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», участвующих в предоставлении услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

3.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей услуг осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8 Внеплановые проверки действий сотрудников Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» при оказании государственной услуги осуществляет руководитель (Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» и Министерство здравоохранения Мурманской области.

3.9. Плановые проверки действий сотрудников Учреждения при оказании государственной услуги проводятся не реже 1 раза в шесть месяцев в соответствии с годовым планом работы Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия решений и действий (бездействия) должностных лиц

4.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в досудебном и судебном порядке.

4.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», ответственных за предоставление государственной услуги, является подача Заявителем жалобы.

4.3. В досудебном и судебном порядке Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

отказ Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», должностного лица Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

4.4. Жалоба подается в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

4.5. Жалоба может быть направлена по почте или с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в органы, уполномоченные на рассмотрение жалоб, направлена на официальные интернет-сайты органов, уполномоченных на рассмотрение жалоб, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4.6. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо сотрудника учреждения.

4.7. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.8. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, 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, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (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.

4.9. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, размещается на информационных стендах и на официальном интернет-сайте Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

4.10. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) регионального портала государственных и муниципальных услуг.

4.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 4.6 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4.12 Жалоба, поступившая в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» о предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5». В случае обжалования решения руководителя Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» жалоба подается в Министерство здравоохранения Мурманской области.

Адрес: 183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д.1, тел. (8152) 486 196, адрес электронной почты minzdrav@gov-murman.ru.

4.13. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», на ЕПГУ и региональном портале государственных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

д) формирование и представление ежеквартально в Министерство здравоохранения Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

4.14. 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.

4.15. Жалобы заявителей, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, остаются без рассмотрения в следующих случаях:

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба

остается без рассмотрения, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст жалобы не поддается прочтению (ответ на жалобу не дается, жалоба не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

4.16. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 (одного) дня с момента поступления в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5». Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», 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

4.17. По результатам рассмотрения жалобы Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

При удовлетворении жалобы Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» 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.

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

4.19. В ответе по результатам рассмотрения жалобы по основаниям, перечисленным в пункте 5.3 настоящего раздела, указываются:

наименование Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5», рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

4.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5».

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

4.21. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» 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 соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4.22. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

в) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.23. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц уполномоченного органа государственной власти в суде общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.24. Заявитель вправе обратиться с жалобой на принятое по его обращению решение или на действие (бездействие) Государственного областного бюджетного учреждения здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5» в связи с заявлением о рассмотрении обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.