|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Описание: Gerb_m** | | |
| **УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  **ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ПРИКАЗ**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **П Р И К А З** | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | г. Липецк |  |

О внесении изменений в приказ

управления здравоохранения Липецкой

области от 24 февраля 2016 года № 238

«Об утверждении административного

[регламент](#Par38)а предоставления управлением

здравоохранения Липецкой области

государственной услуги по направлению

граждан на оказание высокотехнологичной

медицинской помощи, не включенной в

базовую программу обязательного

медицинского страхования, с применением

специализированной информационной

системы»

Во исполнение экспертного заключения управления Министерства юстиции Российской Федерации по Липецкой области от 29.03.2016 № 02-169, по результатам проведенного мониторинга правоприменения указанного приказа и в целях повышения качества предоставления государственных услуг,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ управления здравоохранения Липецкой области от 24 февраля 2016 года № 238 «Об утверждении административного [регламент](#Par38)а предоставления управлением здравоохранения Липецкой области государственной услуги по направлению граждан на оказание высокотехнологичной медицинской помощи, не включенной в базовую программу обязательного медицинского страхования, с применением специализированной информационной системы» следующие изменения:

в приложении к приказу:

в пункте 26 слово «электронной» исключить;

пункт 33 изложить в следующей редакции:

«33. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является направление управлением запроса в Пенсионный фонд России по месту выдачи страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования.

Срок приостановления предоставления государственной услуги в случае направления управлением запроса в Пенсионный фонд России по месту выдачи страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования составляет 7 рабочих дней.»;

раздел V изложить в следующей редакции:

«**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) управления, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц управления**

74. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц управления в досудебном (внесудебном) порядке. Заявление об обжаловании решений и действий (бездействия) должностных лиц управления в досудебном (внесудебном) порядке подается в управление по адресу:

398050, г. Липецк, ул. Зегеля, д. 6;

тел.: (4742) 23-80-02, факс (4742) 27-32-79;

электронный адрес: uzalo@lipetsk.ru.

Заявление об обжаловании решений и действий (бездействия) управления в досудебном (внесудебном) порядке подается на имя заместителя главы администрации Липецкой области, курирующего вопросы здравоохранения, по адресу:

398014, г. Липецк, пл. Ленина-Соборная, д. 1;

тел.: (4742) 77-64-75, 22-84-21;

электронный адрес: ivanov.sv@admlr.lipetsk.ru.

75. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в управление жалобы, в том числе и через МФЦ.

Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме на русском языке на бумажном носителе посредством почтового отправления либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя главы администрации Липецкой области, в случае если обжалуются решения, действия (бездействие) управления, предоставляющего государственную услугу;

в управление, предоставляющее государственную услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц и сотрудников управления.

В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалобы, поданные заявителем на имя главы администрации Липецкой области, рассматриваются в порядке, установленном администрацией Липецкой области.

Жалоба может быть подана заявителем в управление, предоставляющее государственную услугу, в электронном виде посредством использования:

официального сайта управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

федеральной государственной информационной системы - Единого портала;

государственной информационной системы Липецкой области - регионального портала;

электронной почты управления, предоставляющего государственную услугу.

В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в управление, должностному лицу, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, управление, его должностное лицо в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Липецкой области, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в управлении, уполномоченном на ее рассмотрение, в администрации Липецкой области, в случае обжалования решений, действий (бездействия) управления, предоставляющего государственную услугу.

76. Жалоба должна содержать:

наименование управления, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность сотрудника управления, участвующего в предоставлении государственной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя- физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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 (уполномоченному представителю);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и сотрудников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, сотрудников. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие его доводы, либо их копии.

77. Жалоба, поступившая в управление, предоставляющее государственную услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение 3 рабочих дней со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) управления, его должностных лиц, сотрудников (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются управлением.

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты управления и на официальный сайт управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется управлением в течение 3 рабочих дней со дня их поступления.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном администрацией Липецкой области.

78. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях:

нарушения срока регистрации документов о предоставлении государственной услуги;

нарушения срока предоставления государственной услуги;

требования от заявителя представления документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области для предоставления государственной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области для предоставления государственной услуги;

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

требования внесения пациентом при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области;

отказа управления, его должностных лиц и сотрудников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

79. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

80. Управление обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, его должностных лиц и сотрудников, размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином и региональном порталах;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления, его должностных лиц и сотрудников, предоставляющих государственную услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

81. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления, его должностных лиц и сотрудников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

82. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

83. По результатам рассмотрения жалобы управлением принимается одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, путем 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 и Липецкой области, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и Липецкой области.

Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) или почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее 3 рабочих дней, следующих за днем окончания рассмотрения жалобы.

84. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об управлении, его должностном лице и (или) сотруднике, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

85. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом управления.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

86. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

87. В случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

88. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу управления, должностного лица управления, сотрудника управления, а также членов их семей, ответ на жалобу по существу поставленных в ней вопросов не дается и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы заявителю посредством почтовой или электронной связи сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

89. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, сотруднику управления, уполномоченному на рассмотрение жалоб, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

90. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, сотрудников управления, принимаемыми (осуществляемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

91. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

92. Заявитель имеет право на:

ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

93. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте управления (http://uzalo48.lipetsk.ru), в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети «Интернет», также может быть сообщена заявителю сотрудниками управления, участвующими в предоставлении государственной услуги, при личном контакте, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

94. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов (в пределах компетенции), принятие необходимых мер и направление письменного ответа (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника управления здравоохранения Липецкой области Шмиткову Т.И.

Начальник управления

здравоохранения Липецкой области А.Н. Байцуров

Толмачева Т.А.

(4742) 25-75-02

Согласовано:

Первый заместитель начальника управления

здравоохранения Липецкой области Т.И. Шмиткова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Начальник отдела организации

медицинской помощи взрослому населению

управления здравоохранения Липецкой области Г.Н. Левакова

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Начальник отдела организации

медицинской помощи детям и службы

родовспоможения управления

здравоохранения Липецкой области Л.М. Соломенцева

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Консультант отдела правового управления

администрации Липецкой области \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.

Рассылка:

1. В территориальный орган Министерства юстиции Российской Федерации.

2. Для официального опубликования в областном общественно-политическом издании «Липецкая газета».

3. Медицинские организации Липецкой области.