



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ПРИКАЗ

от «16» 01 2024 года

№ 59

г. Симферополь

«Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»

В соответствии с Федеральным законом 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 7 октября 2014 года № 369 (с изменениями), Положением о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 149 (с изменениями),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

2. Отделу организации документального обеспечения и работы с обращениями граждан (Савво Н.О.) обеспечить направление настоящего приказа для размещения (опубликования) на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Крым Лясковского А.И.

Министр

К. Скорупский

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРИЕМ ЗАЯВОК (ЗАПИСЬ) НА ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ
В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ
НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (ФУНКЦИЙ)»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента предоставления государственной услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – административный регламент) является определение сроков и последовательности административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги «Вызов врача на дом» с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – государственная услуга, ЕПГУ) с использованием сервиса «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме» (далее – Сервис), включающего региональные сегменты.

Ведение регионального сегмента на соответствующей территории осуществляется медицинскими организациями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство).

Медицинская организация – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Положения действующего законодательства, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности. В соответствии с действующим законодательством к медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность.

1.1.2. Административный регламент не распространяется на правоотношения, связанные с оказанием медицинской помощи в неотложной и экстренной формах.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются:

– граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации, застрахованные в системе обязательного медицинского страхования и имеющие подтвержденную учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА);

1.2.2. Заявители имеют право получить государственную услугу через законного или уполномоченного представителя при наличии сервиса представителей граждан (заявителей) в Цифровом профиле ЕПГУ.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством:

1) посредством размещения информации, в том числе о расположении, графике работы, справочных телефонах медицинских организаций, адреса их официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты медицинских организаций:

на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://mzdrav.rk.gov.ru/ru>;

на ЕПГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <http://www.gosuslugi.ru>;

на Региональном портале государственных и муниципальных услуг Республики Крым (далее – РПГУ) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://gosuslugi82.ru>;

на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационных стендах в помещениях медицинских организаций, подведомственных Министерству;

в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

2) по телефону «Горячая линия» Министерства: 8-800-733-33-34 и посредством электронной почты Министерства: minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru;

3) посредством телефонной линии медицинских организаций.

1.3.2. На информационных стендах Министерства, в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, а также на ЕПГУ, РПГУ размещается следующая информация:

1) о местонахождении медицинской организации, а также схема проезда к местонахождению медицинской организации; графике работы медицинской организации, в которых осуществляется -прием заявок (запись) на вызов врача на

дом в электронной форме; график приема врачей в медицинской организации; контактные телефоны медицинской организации, условия оказания медицинской помощи, адрес официального веб-сайта и электронной почты Министерства, медицинских организаций подведомственных Министерству;

2) о перечне лиц, имеющих право на получение государственной услуги;

3) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

4) перечень оснований для отказа в прикреплении медицинской организации онлайн;

5) необходимая оперативная информация о предоставлении государственной услуги.

1.3.3. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

Автоинформирование обеспечивает круглосуточное предоставление справочной информации.

1.3.4. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении государственной услуги являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота предоставляемой информации.

1.3.5. При ответах на обращения специалисты учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При этом ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае, когда специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.6. Консультацию при устном обращении специалист учреждения осуществляет не более 10 минут. Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.3.7. Специалист, осуществляющий устную консультацию, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное время в случае, если:

1) для ответа требуется более продолжительное время;

2) заявитель обратился за консультацией во время приема документов от другого заявителя, и специалист учреждения не имеет возможности оказать консультацию в полном объеме. В данной ситуации необходимо в вежливой (корректной) форме сообщить об этом заявителю.

1.3.8. По письменному обращению должностное лицо Уполномоченного органа, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения о приеме медицинской

организацией заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме посредством ЕПГУ в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ). Ответы на письменные обращения по вопросам предоставления государственной услуги даются в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

1.3.9. Информация на ЕПГУ, РПГУ о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.10. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в т.ч. без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги заявитель вправе получить посредством ЕПГУ.

Справочная информация подлежит обязательному размещению на ЕПГУ, РПГУ, официальном сайте Министерства и является доступной для заявителя.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Прием заявок (запись) вызов врача на дом в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.2. Организации, предоставляющие государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют медицинские организации, подведомственные Министерству, оказывающие первичную медико-санитарную помощь.

2.2.2. Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме посредством ЕПГУ осуществляется в медицинскую организацию по месту фактического нахождения гражданина вне зависимости от прикрепления к медицинской организации.

2.2.3. Медицинские организации не вправе требовать от заявителя 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, включенных в перечни услуг, которые являются

необходимыми и обязательными для предоставления услуг медицинскими организациями.

2.2.4. Предоставление государственной услуги осуществляется при взаимодействии с Фондом обязательного медицинского страхования.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является талон с указанием даты и времени посещения врачом пациента на дому, наименования медицинской организации и фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста, к которому осуществлена запись, либо отказ в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом с указанием причины отказа.

2.3.2. Обо всех изменениях при оказании услуги по приему заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме, пациент должен быть оповещен в личном кабинете гражданина на ЕПГУ.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Государственная услуга по приему заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме направляется с ЕПГУ в Единую государственную информационную систему в сфере здравоохранения Российской Федерации (далее – ЕГИСЗ). Государственная информационная система здравоохранения субъекта Российской Федерации (далее – ГИСЗ субъекта РФ) в течение 15 минут получает заявление из ЕГИСЗ и направляет его в медицинскую организацию, выбранную гражданином в электронном виде для рассмотрения и принятия решения о приеме заявки (запись) на вызов врача на дом в электронной форме.

2.4.2. Уведомление пациента в личном кабинете пользователя на ЕПГУ о времени визита врача при подтверждении вызова поступает немедленно.

2.4.3. При оформлении вызова врача во второй половине дня медицинская организация может перенести обслуживание на завтрашний день. Подтверждение вызова врача на дом осуществляется путем звонка на указанный на ЕПГУ при заполнении формы контактный номер телефона пациента в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. После подтверждения вызова медицинская организация передает на ЕПГУ статус о подтверждении вызова.

2.4.4. Обслуживание вызовов на дом врачами осуществляется в течение рабочих часов медицинской организации, как в день оформления заявки, так и на следующий день. Поступившие вызовы распределяются по участкам в соответствии с адресом фактического нахождения пациента. После завершения обслуживания медицинская организация передает статус о выполнении заявки на вызов врача на дом.

2.4.5. При отсутствии связи между медицинской организацией и Сервисом прикрепления к медицинской организации онлайн посредством использования ЕПГУ, предоставление государственной услуги приостанавливается до полного восстановления связи.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается:

1) на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» – <http://mzdrav.rk.gov.ru>;

2) на ЕПГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <http://www.gosuslugi.ru>;

3) на РПГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – <https://gosuslugi82.ru>;

4) на официальных сайтах медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.6. 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, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения государственной услуги на ЕПГУ заявителем лично, используются данные, указанные гражданином при регистрации личного кабинета на ЕПГУ: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, дата рождения, пол, контактный номер телефона, адрес регистрации (также можно ввести другой адрес), СНИЛС, номер полиса обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС). Также, при заполнении формы заявки, требуется указать дополнительные сведения об адресе (если имеются): подъезд, код домофона, этаж, дополнительная информация о проходе на территорию, о наличии шлагбаума и других возможных преград, описание самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова.

2.6.2. Для получения государственной услуги на ЕПГУ представителем/законным представителем в своем личном кабинете ЕПГУ указываются данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол, СНИЛС, данные полиса ОМС (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца)), контактный номер телефона, адрес регистрации (также можно ввести другой адрес), дополнительные сведения об адресе (если имеются): номер подъезда, код домофона, этаж, дополнительная информация о проходе на территорию, о наличии шлагбаума и других возможных преград, описание самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова.

2.6.3. При обращении заявителя посредством ЕПГУ, сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя формируются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) из состава соответствующих данных указанной

учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представлять, а также способы получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.7.1. При формировании заявки (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на ЕПГУ, Сервис должен осуществить проверку сведений, путем направления запроса в Единый регистр застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования. При наличии подтверждения со стороны Единого регистра застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования сведений, указанных гражданином в заявке, формируется запрос на вызов врача на дом в электронной форме. В случае, если данные, указанные гражданином в заявке на вызов врача на дом в электронной форме, не верифицированы в Едином регистре застрахованных граждан Фонда обязательного медицинского страхования, заявка не формируется, а гражданин должен обратиться непосредственно в страховую медицинскую организацию для верификации данных полиса обязательного медицинского страхования.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

2.8.1. Органы, предоставляющие государственные услуги не вправе:

- отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ, на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым, медицинских организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ, на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Крым, размещенном на Портале Правительства Республики Крым, медицинских организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требовать представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг;

- требовать представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги;

- требовать от заявителя 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 № 210-ФЗ;

- требовать от заявителя 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 случаев, предусмотренных подпунктами "а" - "г" пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требовать от заявителя предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. При отсутствии связи между медицинской организацией и Сервисом по приему заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме посредством использования ЕПГУ, предоставление государственной услуги приостанавливается до полного восстановления связи.

2.10.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

- заявитель не указывает при вызове врача на дом ни одного из состояний, не позволяющих самостоятельно посетить поликлинику: обострения хронических заболеваний; острые болезненные состояния, в том числе: повышение температуры тела выше 38 градусов С, повышение артериального давления с выраженными нарушениями самочувствия (сильная головная боль, тошнота, рвота, головокружение, мелькание мушек перед глазами), сильные боли в позвоночнике и суставах нижних конечностей с ограничением подвижности, головокружение, сильная тошнота, рвота;

- подача заявки (записи) на вызов врача на дом в медицинскую организацию, которая не обслуживает территорию (участок) проживания (пребывания) гражданина.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемом) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

2.11.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными отсутствуют.

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

2.12.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.13.1. Оснований для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой

организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.14.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги при получении результата предоставления государственной услуги отсутствует, по причине предоставления государственной услуги в электронном виде на ЕПГУ.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги онлайн

2.15.1. Регистрация электронного запроса осуществляется в день обращения заявителя в момент подачи запроса.

2.15.2. При подаче заявки в электронном виде, заявителю направляется электронное уведомление о принятии заявки с подтверждением даты и промежутка времени посещения врачом.

2.16. 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 каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.16.1. Отсутствует необходимость личной явки заявителя в медицинскую организацию для получения государственной услуги.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.17.1. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги доступна посредством ЕПГУ;

- наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в медицинских организациях, на официальных сайтах Министерства здравоохранения Республики Крым, медицинских организаций, подведомственных Министерству, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- необходимость взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги отсутствует, т.к. информация о ходе

предоставления медицинской организацией государственной услуги предоставляется в личный кабинет ЕПГУ;

- услуга предоставляется по экстерриториальному принципу;

- предоставление услуги в многофункциональных центрах не предусмотрено;

- услуга посредством комплексного запроса не предоставляется.

2.17.2. В рамках реализации услуги «Прием заявок (запись) на вызов врача на дом в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» проводится автоматизированный мониторинг качества предоставления услуги. При этом для оценки деятельности медицинской организации рассчитываются и оцениваются следующие показатели:

- доля успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом, совершенных посредством ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества успешных приемов заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ к общему количеству обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

- доля технических ошибок, по которым пользователи не смогли получить услугу приема заявки (запись) на вызов врача на дом через ЕПГУ. Данный показатель рассчитывается как отношение количества попыток приема заявки (запись) на вызов врача на дом, завершившихся определенным типом ошибки, к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

- доля отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом со стороны субъекта Российской Федерации. Данный показатель рассчитывается как отношение количества отказов в приеме заявки (запись) на вызов врача на дом к сумме всех обращений пользователей за услугой приема заявки (запись) на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. Принцип экстерриториального обращения в медицинскую организацию не по месту прикрепления.

2.18.2. При обращении за получением государственной услуги в электронном виде используется простая электронная подпись.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности

выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не включаются в настоящий раздел в случае, если государственная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг)

3.1. Порядок предоставления государственной услуги

3.1.1. Государственная услуга предоставляется гражданам, имеющим подтвержденную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА). Аутентификация гражданина осуществляется с использованием ЕСИА в соответствие с законодательством Российской Федерации. Также заявление может быть подано на ЕПГУ представителем/законным представителем гражданина при наличии сервиса законных представителей граждан в Цифровом профиле ЕПГУ.

3.1.2. Получение государственной услуги возможна при следующем выборе: «мне», «ребенку», «другому человеку».

3.2. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

3.2.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- 1) Осуществление записи на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.
- 2) Рассмотрение медицинской организацией заявки на вызов врача на дом.

3.3. Осуществление записи на вызов врача на дом посредством ЕПГУ.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является идентификация гражданина на ЕПГУ посредством ЕСИА.

Ответственное лицо за выполнение процедуры отсутствует в связи с оказанием услуги онлайн через ЕПГУ.

3.3.2. Идентификация гражданина с использованием ЕСИА на ЕПГУ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.3. Подтверждение полиса ОМС осуществляется посредством обращения ЕПГУ в Федеральный фонд обязательного медицинского страхования.

3.3.4. Отсутствует необходимость личной явки заявителя в медицинскую организацию для получения государственной услуги.

3.3.5. Осуществление записи на вызов врача на дом с использованием ЕПГУ проводится по выбору пациента (для кого вызывается врач). Возможные варианты выбора: «мне», «ребенку», «другому человеку».

3.3.6. Заявитель при обращении через ЕПГУ в медицинскую организацию для записи на вызов на дом следующих специалистов, если более широкий перечень не предусмотрен иными актами:

- врач-терапевт участковый;
- врач-терапевт;
- врач-педиатр участковый; врач-педиатр;
- врач общей практики (семейный врач);
- фельдшер (при возложении на него локальным нормативным правовым актом функций лежащего врача).

3.3.7. Осуществление записи на вызов врача на дом по варианту для себя («мне»):

- проверка корректности данных заявителя (фамилия, имя, дата рождения),
- подтверждение полиса ОМС (фамилия, имя, номер полиса ОМС),
- ввод сведений о контактном номере телефона,
- выбор адреса (возможность ввести другой адрес),
- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж),
- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова,
- подтверждение даты и промежутка времени посещения пациента врачом,
- уведомление об ознакомлении со сведениями о вызове врача на дом: дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента.

Осуществление записи на вызов врача на дом иным лицом (заявителем) (варианты: «ребенку», «другому человеку»):

- ввод данных о ребенке, другом человеке (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, пол),
- ввод данных полиса ОМС (номер полиса, серия полиса (для полисов старого образца)),
- ввод сведений о контактном номере телефона,
- выбор адреса (возможность ввести другой адрес),
- ввод дополнительных сведений об адресе (номер подъезда, код домофона, этаж, если имеются),
- ввод описания самочувствия и симптомов, послуживших поводом для вызова,
- подтверждение даты и промежутка времени посещения врачом,

Способом фиксации результата осуществления административной процедуры является уведомление заявителя в личном кабинете ЕПГУ и по электронной почте об ознакомлении со сведениями о вызове врача на дом: дата, промежуток времени посещения врачом, фамилия, имя, отчество (при наличии) врача, адрес, фамилия и имя пациента.

3.3.8. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе пациента (заявителя).

Основанием для начала процедуры является: инициация заявителем отмены ранее поданной заявки на вызов врача на дом в личном кабинете ЕПГУ:

1) заявитель осуществляет вход в личный кабинет ЕПГУ при помощи логина и пароля;

2) выбирает запись по заявке в ленте уведомлений на ЕПГУ;

3) отменяет заявку и передача сведений об отмене в ЕГИСЗ;

4) передача информации об отмене записи на вызов врача на дом в ГИС «ЕМИСЗ РК».

5) способом фиксации результата осуществления административной процедуры является уведомление заявителя в личном кабинете ЕПГУ и по электронной почте.

Ответственное лицо за выполнение процедуры отсутствует в связи с оказанием услуги онлайн через ЕПГУ.

Критерием принятия решения является личная инициатива пациента.

3.3.9. Отмена записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации:

- получение информации об отмене записи на вызов врача на дом по инициативе медицинской организации из ГИС «ЕМИСЗ РК».

- способом фиксации результата осуществления административной процедуры является переход заявления в статус «Заявка отменена», а также уведомление заявителя в личном кабинете ЕПГУ и на электронную почту о смене статуса его заявки на «Заявка отменена».

Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.10.2 настоящего административного регламента, а также не соответствие заявителя требованиям, установленным подразделом 1.2 настоящего административного регламента.

3.4. Рассмотрение медицинской организацией заявки на вызов врача на дом

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в ЕМИСЗ РК заявки на вызов врача на дом.

Прием и регистрация заявки на вызов врача на дом посредством ЕПГУ осуществляется должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию заявки.

Ответственным лицом за выполнение процедуры является руководитель структурного подразделения и руководитель медицинской организации.

3.4.2. Медицинская организация в срок, не превышающий 15 минут, принимает решение и отправляет результат рассмотрения в ЕГИСЗ, после чего результат рассмотрения передается на ЕПГУ.

3.4.3. Результат административной процедуры: принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в предоставлении услуги.

3.4.4. Критерием принятия решения является наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.10.2

настоящего административного регламента.

3.4.5. Способом фиксации результата осуществления административной процедуры является: уведомление в ЕПГУ и на электронный адрес заявителя с указанием даты и времени посещения врачом пациента на дому, наименования медицинской организации и фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста, к которому осуществлена запись или отказ в вызове врача на дом.

3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.5.1. По результатам оказания государственной услуги выдача документов не предусмотрена.

3.6. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ и Портала, административных процедур (действий)

3.6.1. Формирование заявки заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы заявки на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

3.6.2. Форматно логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявки. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявки заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявки.

3.6.3. При формировании заявки заявителю обеспечивается:

- 1) доступа заявителей к сведениям об услуге;
- 2) копирования в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;
- 3) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявки;
- 4) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявки без потери ранее введенной информации;
- 5) получения заявителем сведений о ходе выполнения заявки на вызов врача на дом посредством ЕПГУ;
- 6) получения результата предоставления услуги в электронной форме.

3.8.2. Взаимодействие органов, предоставляющих услуги, в части, касающейся осуществления межведомственного электронного взаимодействия, осуществляется согласно пункту 2 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также предоставление документов и информации в случае, предусмотренном частью 4 статьи 19 Федерального закона № 210-ФЗ, осуществляется в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия по

межведомственному запросу органа, предоставляющего услугу, подведомственной государственному органу или органу местного самоуправления организации, участвующей в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг.

3.8.3. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

Информация о ходе предоставления услуги направляется заявителю органом, предоставляющим услугу в срок, не превышающий 15 минут после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или посредством ЕПГУ.

При предоставлении услуги посредством ЕПГУ в личном кабинете заявителя отображаются статусы запроса:

а) заявление зарегистрировано – информационная система органа власти зарегистрировала заявление (промежуточный статус);

б) заявление принято к рассмотрению - заявление принято к рассмотрению (промежуточный статус);

в) промежуточные результаты по заявлению – выполнение промежуточных этапов рассмотрения заявления (промежуточный статус);

г) услуга оказана – услуга исполнена. Результат передан в «Личный кабинет» заявителя (финальный статус);

д) отказано в предоставлении услуги - отказано в предоставлении услуги (финальный статус).

Дополнительно к статусу, информационная система органа, предоставляющего услугу, может передавать комментарий.

3.8.4. Осуществление оценки качества предоставления услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество предоставления услуги посредством ЕПГУ, электронной почты и официального сайта органа, предоставляющего услугу.

3.8.5. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Заявителям обеспечивается возможность досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа, предоставляющего услугу посредством ЕПГУ, электронной почты и официального сайта органа, предоставляющего услугу.

3.8.6. Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги посредством ЕПГУ и РПГУ обеспечивается возможность информирования заявителя в части:

1) доступа заявителей к сведениям об услуге;

2) копирования в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;

3) подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении услуги;

4) получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, в случае подачи запроса в электронном виде, посредством ЕПГУ, РПГУ;

5) получения результата предоставления услуги в электронной форме;

6) осуществления оценки качества предоставления услуги;

7) досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

На официальном сайте органа, предоставляющего услугу, обеспечивается возможность:

1) доступа заявителей к сведениям об услуге;

2) копирования в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;

3) осуществление оценки качества предоставления услуги;

4) досудебного (внесудебного) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом предоставления государственной услуги, осуществляется руководителем структурного подразделения медицинской организации, ответственного за предоставление государственной услуги, а также руководством медицинской организации.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения ежедневных проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Крым, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.3. По результатам проверок руководитель дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

4.1.4. При выявлении нарушений положений административного регламента при проведении текущего контроля принимаются меры к устранению выявленных нарушений.

4.2. 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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляет Министерство.

Периодичность проведения проверок может носить плановый и внеплановый характер.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным Министром планом проверок, но не чаще, чем один раз в три года.

Основанием для проведения внеплановых проверок является:

получение от государственных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Крым;

поступление жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица при предоставлении государственной услуги;

выявление нарушений в ходе текущего контроля.

Не позднее, чем за три рабочих дня до даты проведения плановой проверки и не позднее чем за 24 часа до начала проведения внеплановой проверки руководителю медицинской организации направляется по почте или иным доступным способом копия приказа о проведении проверки, который содержит: фамилию, имя, отчество и должность проверяющего; место проверки, предмет проверки, период проверки, срок проведения проверки (даты начала и окончания проверки).

4.2.3. Проверка осуществляется на основании приказа Министерства.

Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц медицинских организаций за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица, работники медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в Министерство, медицинские организации индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении работниками медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях работников медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.4.3. Контроль за предоставлением государственных услуг со стороны объединений граждан и организаций осуществляется в случае представления этими объединениями и организациями интересов заявителей путем получения информации о наличии в действиях работников медицинских организаций, уполномоченных осуществлять запись заявителей на прием к врачу, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) медицинских организаций, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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 Республики Крым;

6) затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;

7) отказ медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) 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 субъектов Российской Федерации;

10) 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Исполнительные органы, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом работником медицинской организации, – руководителю медицинской организации.

5.3.2. В случае если заявитель не согласен с решением, принятым руководителем медицинской организации, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в Министерство.

5.3.3. В случае если заявитель не согласен с решением, принятым руководителем медицинской организации и (или) Министерства, то он вправе обратиться в Совет министров Республики Крым.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление письменного обращения, содержащего жалобу на действия (бездействие) либо решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.4.2. Заявитель имеет право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в медицинскую организацию, в Министерство, в Совет министров Республики Крым.

Жалоба может быть направлена заявителем по почте, с использованием ЕПГУ, РПГУ, электронной почты, официального сайта Министерства, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица, работника медицинской организации, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии) либо их копии, подтверждающие его доводы.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в медицинскую организацию, в Министерство, подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня регистрации, а в случае обжалования отказа медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, 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, а в случаях, установленных Правительством Российской Федерации, – в сроки, установленные для рассмотрения жалоб.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация, Министерство принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 субъектов Российской Федерации;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. Основанием для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела, в отношении того же заявителя и по тому же предмету.

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

5.6.4. Ответ на жалобу не дается в случае:

1) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи, о чем гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решений;

2) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, 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.

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

5.8.1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц в судебном порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.9.1. Заявитель имеет право обратиться в медицинскую организацию, Министерство, Совет министров Республики Крым за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалоб осуществляется путем размещения данной информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на

официальном сайте Министерства, ЕПГУ, РПГУ, посредством почтового отправления (в том числе посредством электронной почты), телефонной связи и личного обращения заявителя.