



# ОФИЦИАЛЬНОЕ ОУБЪЕДИТЕЛЬНОЕ ПРАВДА

**СПЕЦИАЛЬНЫЙ  
ВЫПУСК**

**ОБЩЕСТВЕННО-ПОЛИТИЧЕСКАЯ ГАЗЕТА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

www.stpravda.ru

Издается с 31 июля 1917 г. В 1967 г. награждена орденом Трудового Красного Знамени

Четверг, 17 января 2013 года

№ 12-13 (25874-25875)

Цена 7 рублей

## ПРИКАЗ

### комитета Ставропольского края по массовым коммуникациям

08 ноября 2012 г. Ставрополь № 31-од

**Об утверждении Административного регламента предоставления комитетом Ставропольского края по массовым коммуникациям государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных функций (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления комитетом Ставропольского края по массовым коммуникациям государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

**Председатель комитета  
И. Ю. ВОРОНИН.**

УТВЕРЖДЕН  
приказом комитета  
Ставропольского  
края по массовым  
коммуникациям

от 08 ноября 2012 г. № 31-од

### АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления комитетом Ставропольского края по массовым коммуникациям государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

#### I. Общие положения

Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления комитетом Ставропольского края по массовым коммуникациям государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» разработан в целях оптимизации (повышения качества) предоставления и доступности получения государственной услуги по рассмотрению обращений граждан в комитете Ставропольского края по массовым коммуникациям (далее соответственно – Административный регламент, государственная услуга, рассмотрение обращений граждан, комитет), устанавливает стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) предоставления государственной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) комитета, должностных лиц комитета.

2. Положения настоящего Административного регламента распространяются на все услуги обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные или коллективные обращения.

Круг заявителей

3. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства (далее соответственно – граждане, заявители), за исключением случаев, устанавливаемых международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также лицам, имеющим право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени при взаимоделиствии с государственными органами.

4. Заявители имеют право обращаться в комитет лично, а также направлять письменные, в том числе с использованием информационных систем общего пользования, индивидуальные и коллективные обращения.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

5. Местонахождение комитета: площадь Ленина, 1, город Ставрополь, 355025.

Структурные подразделения комитета располагаются по местонахождению комитета.

6. График работы комитета: понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье – выходные дни.

В соответствии со статьей 95 Трудового кодекса Российской Федерации продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

График работы комитета распространяется на все структурные подразделения комитета.

7. Справочный телефон комитета: 8 (8652) 29-65-40.

8. Адрес официального сайта комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о предоставлении государственной услуги: komitet.stavinfo.ru.

9. Адрес электронной почты комитета: stav-mass-kom@inbox.ru.

10. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги (далее – информация) заявителям обращаются:

10.1. Лично в комитет по адресу, указанному в пункте 5 настоящего Административного регламента.

10.2. Устно по справочному номеру комитета, указанному в пункте 7 настоящего Административного регламента.

10.3. В письменном виде путем направления почтовых отправлений в комитет по адресу, указанному в пункте 5 настоящего Административного регламента.

10.4. В письменном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты комитета, указанный в пункте 9 настоящего Административного регламента, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», посредством использования универсальной электронной карты.

10.5. В письменном виде посредством направления обращений в комитет по факсу на следующий номер телефона: 8 (8652) 29-65-40.

11. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления государственной услуги (далее – информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
  - четкость изложения информации;
  - полнота предоставления информации;
  - наглядность форм предоставляемой информации;
  - удобство и доступность получения информации;
  - оперативность предоставления информации.
12. Информирование осуществляется в виде:
- индивидуального информирования граждан;
  - публичного информирования граждан.
13. Информирование проводится в форме:
- публичного информирования;
  - индивидуального устного информирования;
  - письменного информирования.

14. Публичное информирование осуществляется посредством размещения информации:

в помещениях, занимаемых комитетом (стенды); в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте комитета, указанном в пункте 8 настоящего Административного регламента, а также на официальном информационном интернет-портале органов государственной власти Ставропольского края (www.stavregion.ru, раздел комитет Ставропольского края по массовым коммуникациям); в средствах массовой информации.

Ознакомление с информацией, указанной в настоящем пункте, осуществляется посредством самостоятельного обращения граждан к соответствующим источникам информации.

15. Индивидуальное устное информирование обеспечивается старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета и осуществляется лично или по телефону, указанному в пункте 7 настоящего Административного регламента.

15.1. При индивидуальном устном информировании (лично или по телефону) старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета должен назвать свои фамилию, имя, отчество, а затем в вехливой форме без длинных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

15.2. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении заявителя. Время ожидания заявителем ответа при информировании не должно превышать 30 минут.

15.3. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

15.4. На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого заявителя старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

15.5. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к обратившимся заявителям, не унижая их чести и достоинства.

16. Индивидуальное письменное информирование заявителей при их обращении в комитет осуществляется путем направления им ответов почтовым отправлением.

#### II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

17. Наименование государственной услуги – «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

Наименование органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственную услугу

18. Предоставление государственной услуги осуществляется комитетом Ставропольского края по массовым коммуникациям.

Обращение в иные органы и организации в целях предоставления государственной услуги не требуется.

19. Должностное лицо комитета не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, в иных организациях, которые участвуют в предоставлении государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

Описание результата предоставления государственной услуги

20. Конечным результатом предоставления государственной услуги может являться:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переезде/отмене обращения в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
  - отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;
  - принятие решения о прекращении переплски с гражданином в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Административным регламентом.
21. Ответы на обращения граждан представляются в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, инициалов и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответы на обращения граждан направляются в письменной форме или в форме электронного документа по почтовым или электронным адресам заявителей.

Срок предоставления государственной услуги

22. Общий срок предоставления государственной услуги или об отказе в ее предоставлении не должен превышать 30 дней со дня обращения для предоставления государственной услуги.

22.1. Председатель комитета, заместитель председателя комитета в исключительных случаях могут продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

22.2. Председатель комитета, заместитель председателя комитета при рассмотрении письменных обращений граждан вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

22.3. Срок подготовки ответа на устные обращения заявителей в ходе личного приема граждан составляет 30 дней со дня проведения такого приема.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги

23. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237; с внесенными поправками: «Российская газета», 21.01.2009, № 8; «Собрание законодательства Российской Федерации», 25.01.2009, № 4, ст. 445; «Парламентская газета», 23-29.01.2009 № 4);

Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» («Российская газета», 41.07.2004 № 162; «Парламентская газета», 31.07.2004, № 140-141, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2004, № 31, ст. 3215);

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95; «Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, ст. 2060; «Парламентская газета», 11.05.2006, № 70-71») (далее – Федеральный закон);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета», 13-19.02.2009, № 8; «Российская газета», 2009, № 25; «Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 7, ст. 776);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168; «Сборник законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Парламентская газета», 08-14.04.2011, № 17; «Российская газета», 08.04.2011, № 75; «Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 15, ст. 2036);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31.08.2012, № 200; «Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 36, ст. 4903);

Уставом (Основным Законом) Ставропольского края («Ставропольская правда», 14.10.1994, № 198-199; «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 1994, № 4, ст. 41; в редакции от 04.11.1997 «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 1997, № 11-12 (41-42), ст. 506);

Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае» («Ставропольская правда», 15.11.2008, № 251; «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 20.12.2008, № 36, ст. 7797);

Регламентом аппарата Правительства Ставропольского края, утвержденным постановлением Правительства Ставропольского края от 19 февраля 2008 г. № 20-п («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края, 30.04.2008, № 12, ст. 7155);

Положением о комитете Ставропольского края по массовым коммуникациям, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 16 августа 2012 г. № 560 («Ставропольская правда», 22.08.2012, № 210-211);

приказами комитета, имеющими нормативный характер, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

24. Для предоставления государственной услуги необходимо обращение гражданина (предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина). Обращение оформляется в произвольной форме, но при этом должно быть выполнено аккуратно, без неуставленных сокращений и формулировок, допускающих двойное толкование, а также обязательно содержать: наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, на имя которого адресуется обращение; фамилию, имя, отчество гражданина; адрес или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

предмет обращения.

Обращение подписывается гражданином или лицом, имеющим право на подписание обращения от имени гражданина.

К обращению, подаваемому гражданином, могут быть приложены документы и материалы либо их копии. К обращению, подписанному от имени гражданина лицом, имеющим право на его подписание, должен быть приложен документ, подтверждающий право на подписание обращения от имени гражданина.

В случае если обращение написано на иностранном языке или точно-рифмным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующее должностное лицо, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переедереации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

25. Документы, указанные в абзаце первом пункта 24 настоящего Административного регламента, могут быть представлены заявителем в форме электронных документов в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553-О «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

26. Запрещается требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

27. Заявитель отказывается в приеме обращения в случае отсутствия в обращении необходимой информации, указанной в пункте 24 настоящего Административного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

28. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются случаи когда:

- в обращении содержится судебное решение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- текст обращения не поддается прочтению;
- в обращении содержится нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, должностное лицо комитета, ответственное за рассмотрение обращения, вправе отказать его без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- в обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что данное обращение ранее направлялось в комитет. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- в обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. В таком случае обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В таком случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

Оплата, взимаемая с заявителя при предоставлении государственной услуги

29. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

30. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения должен составлять не более 20 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при проведении личного приема председателем комитета, заместителем председателя комитета должен составлять не более 30 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

31. Возможность обращения заявителя для оказания государственной услуги обеспечивается в течение всего периода служебного времени в соответствии с графиком работы комитета.

32. Предоставление государственной услуги осуществляется в помещении, специально используемом для этой цели, которое должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами и оснащено:

- системой кондиционирования воздуха;
  - противопожарной системой и средствами пожаротушения;
  - системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; столом и стульями;
  - канцелярскими принадлежностями.
33. Заявители обеспечиваются комфортные условия для получения государственной услуги, в том числе обеспечивается возможность реализации прав инвалидов на ознакомление с информацией о деятельности комитета.

34. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (с доминирующим использованием бумажных носителей информации), расположенном в помещении, занимаемом комитетом и доступном для ознакомления заявителей.

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

35. При рассмотрении обращения в комитете заявитель имеет право:

- получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;
- получать по факту обращения полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги

ги и ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации по выбору заявителя;

предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 федеральным законом тайну;

получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев о переедереации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при этом заявитель получает уведомление о переедереации обращения;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц комитета в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

36. Сотрудник комитета, осуществляющий по поручению председателя комитета, заместителя председателя комитета подготовку проекта ответа заявителю:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

принимает меры к уведомлению гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

37. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в комитете являются:

- достоверность предоставляемой информации;
  - четкость изложения информации;
  - полнота предоставления информации;
  - наглядность форм предоставляемой информации;
  - удобство и доступность получения информации;
  - оперативность предоставления информации.
38. Возможность предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусматривается.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

39. Для приема обращения заявителя в форме электронного сообщения (интернет-обращение) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае незаполнения обязательных реквизитов заявитель автоматически информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. Обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

40. Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращения, помимо оснований, указанных в пунктах 27 и 28 настоящего Административного регламента, также являются:

- указание заявителем недостоверных сведений о себе и (или) в адрес для ответа;
- поступление дубликата уже принятого электронного или письменного обращения;
- некорректность содержания электронного обращения (не поддающаяся прочтению).

41. Ответ заявителя на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения. В случае если в интернет-обращении выражена просьба заявителя отправить ответ в письменной форме, то ответ отправляется в письменной форме.

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

Общие положения

42. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

- прием и регистрация обращений;
- анкетирование обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений граждан, поступивших на телефон доверия;
- постановка обращений на контроль;
- организация работы с ответами на обращения, находящиеся на контроле;
- оформление и направление ответа на обращение;
- организация личного приема граждан;
- работа с обращениями в форме электронных сообщений, а также с обращениями, поступившими с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края».

Блок-схема последовательности административных процедур и административных действий при исполнении государственной услуги в комитете представлена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Прием и регистрация обращения

43. Письменные обращения и приложения к ним, поступившие в комитет по почтовой связи, факсу, телеграфу, электронной почте, на официальный сайт комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», а также с сопроводительным документом из аппарата Правительства Ставропольского края и других государственных органов для рассмотрения принимаются и регистрируются старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в течение одного рабочего дня со дня их поступления.

Письменное обращение может быть доставлено в комитет непосредственно заявителем либо его представителем.

46. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета:

- проверяет правильность адресованной корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения – в течение одного рабочего дня;
- вскрывает конверты, прикрепляет поступившие с письменным обращением приложения;
- в случае отсутствия самого письменного обращения в конверте составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес комитета Ставропольского края по массовым коммуникациям нет», указывает дату, ставит личную подпись – в течение одного рабочего дня; составляет в двух экземплярах акты по обращениям, поступившим с денежными знаками, ценными бумагами, подарками; по заказным письмам с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось вложения, а также в случаях, когда обнаруживается недостоуча приложений, упомянутых в описях на ценные письма (далее – акт на письмо), – в течение одного рабочего дня.

Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, получив письменное обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, странной запах или цвет, в конверте которого присутствуют вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом начальнику отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в течение 10 минут.

(Окончание на 2-й стр.).

(Окончание. Начало на 1-й стр.).

47. Прием письменных обращений граждан непосредственно от граждан, их регистрация и учет производятся старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета.

48. По просьбе обратившегося заявителя в период времени, не превышающий 10 минут с момента представления обращения, на копии или втором экземпляре письменного обращения старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета делается отметка с указанием даты приема письменного обращения и сообщается телефон для справок.

49. Письменные обращения с отметкой «лично», поступившие в адрес председателя комитета, заместителя председателя комитета, передаются адресатам неэкспрессными и вскрываются непосредственно адресатом – в течение одного рабочего дня.

В случае если установлено, что письменное обращение с отметкой «лично» после его вскрытия председателем комитета, заместителем председателя комитета не является письмом личного характера, то оно в течение одного рабочего дня передается для регистрации в установленном настоящим Административным регламентом порядке.

50. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Думы Ставропольского края, депутатов органов законодательной (представительной) власти других субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов муниципальных образований Ставропольского края, адресованные председателю комитета, содержащие просьбы о рассмотрении письменных обращений граждан, регистрируются в установленном порядке в течение одного рабочего дня со дня их поступления.

51. Поступившие в комитет письменные обращения граждан регистрируются старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в течение одного рабочего дня со дня их поступления с использованием системы электронного делопроизводства и документооборота (учета писем и обращений граждан (система «Дело») (далее – система учета). В случае поступления письменного обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

52. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета:

проставляет в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения регистрационный штамп комитета с указанием присвоенного письменному обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для постановки указанного выше регистрационного штампа, занято текстом письма, данный регистрационный штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

указывает в регистрационной карточке системы учета фамилию и инициалы заявителя, направившего письменное обращение (в именительном падеже), и его почтовый адрес. Если письменное обращение подписано двумя и более гражданами, то такое обращение граждан считается коллективным и при регистрации в системе учета ставится фамилия первого по списку заявителя, в адрес которого направляется ответ. Коллективными являются также обращения, поступающие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

указывает, откуда поступило письменное обращение, если оно переслано, проставляет реквизиты сопроводительного письма; отделяет от письменного обращения поступившие денежные знаки, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и обеспечивает возвращение их заявителю.

53. Письменные обращения, изложенные на иностранных языках или точечно-рельефным шрифтом слепых, до регистрации направляются для перевода специалистам, владеющим соответствующими навыками. Их регистрация производится после поступления перевода.

54. Результатом выполнения административной процедуры приема и регистрации обращений граждан является прием и своевременная регистрация обращений заявителей в системе учета и подготовка их к передаче для дальнейшего рассмотрения.

**Аннотирование обращений**

55. Аннотирование обращений производится в течение одного рабочего дня со дня поступления письменного обращения в комитет.

56. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета:

прочитывает письменное обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

проверяет письменное обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный Федеральным законом срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

заполняет рубрикор в системе учета, вводит фамилию заявителя, составляет и вводит аннотацию на письменное обращение заявителя. Аннотация на письменное обращение должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в письменном обращении заявителем, обновлять адресность направления письменного обращения заявителя на рассмотрение;

проставляет шифр темы письменного обращения заявителя согласно классификатору вопросов, содержащихся в обращении, разработанному Администрацией Президента Российской Федерации. Если в письменном обращении ставится несколько вопросов, то шифр темы письменного обращения присваивается каждому из них; в регистрационных карточках системы учета на поручения Управления Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе делается отметка «Особый контроль»; на поручения Губернатора Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края, председателя комитета, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения письменного обращения, делается отметка «Контроль».

57. Результатом выполнения административной процедуры по аннотированию письменных обращений является внесение аннотации в систему учета и направление письменного обращения на дальнейшее рассмотрение.

**Направление обращений на рассмотрение**

58. Направление письменных обращений на рассмотрение производится в течение одного рабочего дня со дня регистрации в комитете.

59. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета после осуществления аннотации на письменное обращение направляет его председателю комитета, а случае его временного отсутствия лицу, исполняющему его обязанности, для принятия решения о дальнейшем рассмотрении.

Решение о направлении письменного обращения заявителя на рассмотрение принимается председателем комитета, а в случае его временного отсутствия лицом, исполняющим его обязанности, с учетом следующих обстоятельств:

в случае если вопрос, поставленный заявителем в письменном обращении, в соответствии с Федеральным законом относится к вопросам местного значения – письменное обращение направляется на рассмотрение (в том числе с учетом контроля) в органы местного самоуправления соответствующего муниципального образования Ставропольского края;

в случае если вопрос, поставленный заявителем в письменном обращении, находится в ведении иного государственного органа – письменное обращение направляется на рассмотрение (в том числе с установлением контроля) в соответствующий государственный орган;

в случае если заявитель ранее обращался в государственный орган, органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, а также если решение вопроса находится в компетенции Правительства Ставропольского края – письменное обращение передается на рассмотрение в секретариат Губернатора Ставропольского края (соответствующие секретариаты первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края);

о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Ставропольского края, сообщается в секретариат Губернатора Ставропольского края (соответствующие секретариаты первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края, курирующих данные вопросы);

письменные обращения с просьбами о личном приеме председателем комитета, заместителем председателя комитета рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. При этом заявителем направляется информация о порядке записи на личный прием к председателю комитета, заместителю председателя комитета, а сами письменные обращения списываются «В дело» как исполненные;

письменные обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов, органов местного самоуправления или других организаций, возвращаются в направившие их органы и организации;

в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, должностных лиц, то копии письменных обращений в течение семи дней со дня их регистрации в отделе правового, кадрового и документационного обеспечения комитета направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам.

60. К письменному обращению, направляемому на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оформляется и подписывается сопроводительное письмо. Одновременно обратившемуся заявителю направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Поручение председателя комитета, а в случае его временного отсутствия лица, исполняющего его обязанности, по рассмотрению

письменного обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому должностному лицу комитета, которому поручено рассмотрение письменного обращения (далее – исполнитель), самостоятельное действие, порядок и срок исполнения такого поручения.

Сопроводительные письма к письменным обращениям, направляемым в государственные органы, органы местного самоуправления и другие организации с отметкой «Контроль», подписываются председателем комитета, а в случае его временного отсутствия лицом, исполняющим его обязанности.

61. В тексте сопроводительного письма к письменному обращению заявителя могут быть указаны «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно трехдневный или десятидневный сроки исполнения поручения по рассмотрению письменного обращения, считая от даты подписания такого поручения, а также могут быть определены иные сроки исполнения поручения.

Исполнение поручений Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента в Северо-Кавказском федеральном округе о рассмотрении письменного обращения заявителя осуществляется в пятнадцатидневный срок.

62. Письменное обращение заявителя, направляемое на исполнение нескольким исполнителям (далее – исполнители), передается им поочередно или направляется на исполнение в копиях. При этом необходимо количество копий письменного обращения заявителя для отправки подготавливается старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета.

Контроль за сроками исполнения письменного обращения, а также подготовку ответа заявителю, направлявшему письменное обращение, осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым или напротив фамилии которого указано «свод». Другие исполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письменного обращения заявителя обязаны представить исполнителю, отвечающему за свод, все необходимые материалы и информацию для обобщения и подготовки ответа заявителю.

63. Исполнитель (в соответствии с разделом II настоящего Административного регламента):

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, а в случае необходимости – с участием заявителя, направлявшего письменное обращение;

заврашивает необходимые для рассмотрения письменного обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

дает заявителю письменный ответ по существу поставленных в его письменном обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе.

64. В случае если письменное обращение заявителя направлено не по принадлежности, должностное лицо в двухдневный срок обеспечивает направление этого письменного обращения в орган или организацию, в которые, по его мнению, следует направить данное обращение.

65. Результатом предоставления административной процедуры по направлению обращений на рассмотрение является передача записей о рассмотрении обращений заявителей под роспись в секретариат Губернатора Ставропольского края, а также в соответствующие секретариаты первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства Ставропольского края, структурных подразделений комитета, направление письменных обращений для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам и другие организации в соответствии с их компетенцией.

Передачу письменных обращений в секретариат Губернатора Ставропольского края, соответствующие секретариаты первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края, заместителей председателя Правительства, структурные подразделения комитета осуществляет старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в течение рабочего дня до 16 часов.

Письменные обращения, направляемые для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам и в другие организации в соответствии с их компетенцией, в рабочие дни с 9.00 до 16.00 по реестру отправки корреспонденции отправляются старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в соответствии с адресом и организацией.

**Рассмотрение обращений, поступивших на телефон доверия комитета**

66. Учет и рассмотрение обращений, поступающих на телефон доверия комитета, организуются старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения в соответствии с разделом II настоящего Административного регламента.

Прием обращений граждан по телефону доверия комитета осуществляется в соответствии с графиком работы комитета.

67. Обращения заявителей, позвонивших на телефон доверия комитета, записываются, затем вся полученная информация обобщается и передается для соответствующего рассмотрения. Полученная информация корректируется, распечатывается и направляется председателю комитета, а в случае его временного отсутствия лицу, исполняющему его обязанности.

68. Обращения заявителей, поступившие на телефон доверия комитета, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

69. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений, поступивших на телефон доверия комитета, осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

**Постановка обращений на контроль**

70. Постановка обращений на контроль осуществляется в течение одного рабочего дня со дня поступления обращения в случаях, предусмотренных пунктами 71 и 72 настоящего Административного регламента.

71. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим особое общественное значение.

72. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением контрольных поручений на письменные обращения граждан, пересланные из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, а также поступивших от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Губернатора Ставропольского края, первого заместителя председателя Правительства Ставропольского края.

73. Решение о постановке обращения заявителя на контроль вправе принять председатель комитета, заместитель председателя комитета, а также начальник отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета.

74. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривавшего письменное обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем уведомляется обратившийся заявитель.

75. Письменное обращение заявителя может быть возвращено в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в письменном обращении заявителя, или ответ не соответствует предъявляемым к нему требованиям.

76. Результатом исполнения административной процедуры по постановке письменных обращений на контроль является постановка на контроль особо значимых письменных обращений и выполнение поручений по ним.

**Организация работы с ответами на обращения, находящимися на контроле**

77. Ответы на письменные обращения граждан, находящиеся на контроле (далее – ответ), первоначально поступают старшему специалисту 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета для регистрации в системе учета и отправления соответствующим адресатам.

78. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в двухдневный срок вносит в базу данных системы учета аннотацию ответа, анализируя его содержание. При этом обращается особое внимание на качество и полноту решения поставленного в письменном обращении вопроса.

79. При получении ответа старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, осуществляющим контроль за ходом рассмотрения письменных обращений, в течение двух рабочих дней оформляется папка, в которой содержится письменное обращение и ответ на него.

80. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета списывает ответ «В дело» или принимает решение о возврате ответа исполнителю для повторного рассмотрения, являющегося поставленным в письменном обращении. В таком случае старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета направляется исполнителю копия письменного обращения заявителя, служебная записка о повторном рассмотрении письменного обращения заявителя. Старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета вносятся соответствующие изменения в регистрационную карточку системы учета.

81. Документ, в котором содержится письменное обращение, и списанный «В дело» ответ на него возвращаются старшему специалисту 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета и хранится по месту его формирования в

течение одного года после окончания календарного года, в котором он был заведен. В дальнейшем данный документ передается на хранение в архив комитета.

**Оформление и направление ответа на обращение**

82. Ответы на обращения должны излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращениях заявителя вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в письменных обращениях, в ответах следуют указывать меры, принятые по обращениям.

В ответах на коллективные письменные обращения граждан указывается, кому именно из заявителей, подписавших письмо, дан ответ.

83. Ответы на обращения оформляются в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению документов в комитете.

84. К экземплярам ответов на письменные обращения, формируемых в комитете, прилагаются подлинники документов, прилагаемых заявителями к обращениям. Если заявителями настаивают на возвращении подлинников документов, то они должны быть возвращены им, с учетом положения пункта 85 настоящего Административного регламента, по их личным письменным заявлениям, с предварительным их копированием и приобщением к соответствующим материалам дела.

85. Подлинники письменных обращений заявителей в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, Уполномоченному по правам человека в Российской Федерации возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме к данному письменному обращению.

**Организация личного приема граждан**

86. Личный прием граждан (далее – личный прием) осуществляет председатель комитета, заместителем председателя комитета.

87. График личного приема на очередной месяц составляется старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета не позднее чем за пять дней до окончания месяца, следующего за месяцем, в котором будет проводиться личный прием.

Внесение изменений в график личного приема граждан проводится по согласованию с председателем комитета, а в случае его временного отсутствия – лицом, исполняющим его обязанности.

88. Предварительный беседа с гражданами, запись на личный прием, организация проведения личного приема осуществляется старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета.

Запись граждан на личный прием с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

89. Личный прием проводится с учетом числа граждан, записавшихся на личный прием. При этом время ожидания в очереди на личный прием не должно превышать 30 минут.

90. Личный прием осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя.

Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

91. Учет и регистрация граждан на личном приеме проводится старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений граждан.

92. Запись граждан на личный прием проводится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

93. Во время личного приема заявителю предоставляется возможность изложить свое обращение устно или в письменной форме.

94. Содержание устного обращения заявителя на личном приеме заносится в учетную карточку по форме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту.

В случае если изложенные в устном обращении заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на такое обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в учетной карточке.

95. Письменное обращение заявителя, принятое председателем комитета, заместителем председателя комитета в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться для решения данных вопросов.

96. В случае повторного обращения заявителя в комитет старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета осуществляет подборку всех имеющихся в комитете материалов, касающихся обращения данного заявителя. Данные материалы предоставляются лицу, ведущему личный прием.

97. Председатель комитета, заместитель председателя комитета во время личного приема дают поручения по обращениям заявителя руководителям соответствующих структурных подразделений комитета.

98. Во время личного приема председатель комитета, заместитель председателя комитета доводят до сведения заявителя информацию о том, кому будет поручено рассмотрение обращения и принятие мер по его рассмотрению либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

99. Регистрация и учет учетных карточек осуществляется старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета аналогично учету материалов личного приема, осуществляемому в комитете.

100. Все поручения председателя комитета, заместителя председателя комитета, данные на личном приеме руководителям структурных подразделений комитета, берутся на контроль.

101. При необходимости информация о принятых мерах по поручениям, данным на личном приеме, направляется старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета на ознакомление председателю комитета, заместителю председателя комитета, которые принимают решение о снятии обращения заявителя с контроля.

102. Если по исполненным обращениям заявителей на личном приеме не поступают дополнительные поручений от председателя комитета, заместителя председателя комитета, то исполненные обращения граждан списываются «В дело».

Если контроль за рассмотрением обращений граждан, поступивших во время личного приема, продолжается, то в системе учета с об этом делается соответствующая отметка старшим специалистом 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета.

103. Документы и материалы с личного приема хранятся по месту их формирования в течение одного года после окончания календарного года, в котором они были заведены. В дальнейшем эти документы передаются на хранение в архив комитета.

104. Результатом исполнения административной процедуры организации личного приема является разъяснение заявителю по существу вопроса, с которым он обратился, либо принятие председателем комитета, заместителем председателя комитета решения по поставленным вопросам, либо направление поручения по рассмотрению обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам.

Работа с обращениями в форме электронных сообщений, а также с обращениями, поступившими с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края»

105. Обращения в форме электронных сообщений, а также обращения, поступившие с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (далее – интернет-обращения) поступают в сектор издательской деятельности и Интернета отдела массовых коммуникаций комитета путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращения в течение одного рабочего дня со дня их поступления выводятся на бумажный носитель и передаются специалистам сектора издательской деятельности и Интернета отдела массовых коммуникаций комитета старшему специалисту 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета для работы в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для работы с письменными обращениями. 06. Поступившие старшему специалисту 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета интернет-обращения регистрируются в течение одного рабочего дня со дня их поступления с использованием системы учета.

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

107. Организацию работы с обращениями граждан в комитете осуществляет старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета, который обеспечивает единый порядок регистрации и учета обращений в комитете, контроль за их рассмотрением и подготовкой ответов и режим их хранения.

108. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения и принятия решений по рассмотрению обращений граждан сотрудниками комитета осуществляется председателем комитета путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками комитета положений Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации.

109. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета ежемесячно представляет председателю комитета справку о соблюдении сроков рассмотрения обращений граждан.

110. Старший специалист 1 разряда отдела правового, кадрового и документационного обеспечения комитета ежеквартально готовит информационно-аналитические материалы по итогам рассмотрения поступивших в комитет обращений граждан.

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

111. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

112. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности комитета.

113. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц комитета.

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

114. За систематическое или грубое нарушение положений Административного регламента или иных нормативных правовых актов по вопросу рассмотрения обращений граждан сотрудники комитета привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

115. Сотрудники комитета несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения обращений заявителей, утраты документов заявителем виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе.

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

116. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц комитета должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

117. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц комитета, а также принимаемых ими решений нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

118. В любое время с момента регистрации обращения заявителем имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержится сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти края, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих**

119. 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 Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

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 Ставропольского края;

затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

120. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в комитет. Жалобы на решения, принятые председателем комитета, подаются в вышестоящий орган - Правительство Ставропольского края.

121. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта комитета, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

122. Жалоба должна содержать: наименование комитета, фамилия, имя, отчество должностного лица комитета, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

## ПРИКАЗ министерства здравоохранения Ставропольского края

29 июня 2012 года г. Ставрополь № 01-05/376

**Об утверждении Административного регламента предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию»**

В соответствии с Положением о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 22 февраля 2007 г. № 85, постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов кра административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов кра административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций», экспертным заключением министерства экономического развития Ставропольского края от 16 марта 2012 г. и независимым экспертным заключением министерства социального развития и занятости населения Ставропольского края от 29 февраля 2012 г., ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию».

2. Признать утратившим силу приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 15 ноября 2010 г. № 01-05/756 «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию».

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней с момента его опубликования.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Ставропольского края Кубышкину Е.В.

**Министр В. Н. МАЖАРОВ.**

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства  
здравоохранения  
Ставропольского края  
от 29 июня 2012 г. № 01-05/376

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию»

### 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края (далее - министерство) государственной услуги «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию» (далее - государственной услуги) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) министерства, осуществляемых по запросу физического лица (далее - заявитель) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края полномочий министерства, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями министерства, их должностными лицами, порядок взаимодействия министерства с заявителями, государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения Ставропольского края в части подготовки медицинской документации при предоставлении государственной услуги (далее - иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги).

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица, граждане Российской Федерации, проживающие на территории Ставропольского края, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и категории граждан, приравненные к ним, и нуждающиеся в санаторно-курортном лечении, или их представители, действующие на основании доверенности или иного документа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, обратившиеся в министерство с заявлением о предоставлении государственной услуги, выраженным в письменной или электронной форме (с момента перехода на предоставление услуги в электронном виде).

Получателями государственной услуги являются лица, граждане Российской Федерации, проживающие на территории Ставропольского края, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и категории граждан, приравненные к ним, нуждающиеся в санаторно-курортном лечении, при наличии медицинских показаний и отсутствии противопоказаний.

1.3. Органом, осуществляющим организацию работы, обеспечение качества предоставления государственной услуги и контроль по ее выполнению, является министерство.

Местонахождение: 355000 г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 42/311, министерство здравоохранения Ставропольского края, отдел медицинской помощи взрослому населению, 1 этаж, кабинет № 125.

Контактный телефон: (8652) 26-78-89, факс (8652) 26-65-08. График работы: с 9.00 до 18.00, перерыв - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье.

Электронный адрес: e-mail: [info@mz26.ru](mailto:info@mz26.ru)  
Информация по исполнению государственной функции размещается на официальном сайте органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mz26.ru>. При изменении информации по исполнению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

Также информация по предоставлению государственной услуги можно получить в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края», а также посредством использования универсальной электронной карты.

1.4. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявители могут получить:

при непосредственном обращении в министерство;  
в ответе на письменное обращение в министерство;  
по справочным телефонам министерства;  
на официальном сайте министерства;  
на информационных стендах министерства;  
на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

1.5. Консультации заявителей на получение государственной услуги проводятся в устной форме во время приема, с ознакомлением законодательной и нормативно-правовой документацией, регламентирующей данный вид предоставления государственной услуги, сотрудниками отдела медицинской помощи взрослому населению министерства с 9.00 до 18.00.

При личном обращении или обращении по телефону предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении;  
контактные телефоны министерства;  
режим работы министерства;  
график приема специалистами министерства;  
наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;  
перечень документов, которые необходимо представить для получения государственной услуги;  
форма заполнения документов;  
требования, предъявляемые к представляемым документам;  
срок предоставления государственной услуги;  
основания для отказа в предоставлении государственной услуги;  
порядок обжалования действий (бездействия) и решения, осуществляемых (принятого) в ходе предоставления государственной услуги;  
ход рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги;  
номера кабинетов для обращения граждан.

Если при консультации на личном приеме или по телефону специалист не может дать ответ самостоятельно или без подготовки ответа требует дополнительного времени, специалист предлагает обратиться:

назначить другое удобное время приема;

подготовить информацию и дать консультацию по телефону, электронно или по электронной почте.

1.6. С момента окончания перехода к предоставлению первоочередных государственных и муниципальных услуг в электронном виде данная государственная услуга будет предоставляться также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронной взаимодействия между министерством и заявителями.

### 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Прием заявлений, предоставление информации об услуге и направление граждан Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и граждан, приравненных к данной категории, на санаторно-курортное лечение и реабилитацию».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется министерством.

При предоставлении государственной услуги министерство взаимодействует с государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения Ставропольского края в части подготовки медицинской документации для направления на санаторно-курортное лечение лиц, граждан Российской Федерации, проживающих на территории Ставропольского края, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и категории граждан, приравненные к ним, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации, а также с физическими или юридическими лицами (заявителями) в части приема заявлений, предоставления информации о санаторно-курортных учреждениях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

2.3. Конечным результатом предоставления данной государственной услуги является ввод в электронная обработка медицинской документации заявителя в подсистеме мониторинга санаторно-курортного лечения, выдача согласованных санаторно-курортным учреждением путевок на лечение, отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки и условия предоставления государственной услуги

2.4.1. Государственная услуга предоставляется путем рассмотрения представленных документов, подтверждающих наличие медицинских показаний и отсутствие противопоказаний для санаторно-курортного лечения, регистрации представленных документов, согласования заместителем министра и ввода данных в электронную подсистему мониторинга санаторно-курортного лечения в течение четырех рабочих дней.

2.4.2. Днем обращения за государственной услугой считается дата получения министерством документов, указанных в пункте 2.6.

2.4.3. В случае полного комплектования документов ввод и оформление заявки в электронной подсистеме мониторинга санаторно-курортного лечения Министерства здравоохранения Российской Федерации осуществляется в течение четырех рабочих дней со дня обращения и сопровождается присвоением регистрационного номера.

Возможность приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено.

Выдача электронной версии путевки зависит от даты согласования и предоставления путевки санаторно-курортным учреждением через электронную подсистему мониторинга санаторно-курортного лечения Министерства здравоохранения Российской Федерации. Срок ожидания предоставления (согласования) путевки санаторно-курортным учреждением не входит в срок предоставления государственной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление министерством государственной услуги по приему заявлений, предоставлению информации о санаторно-курортных учреждениях и порядке направления на санаторно-курортное лечение лиц, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и категории граждан, приравненные к ним в санатории, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации:

Федеральный закон от 26 ноября 1998 г. № 175-ФЗ «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» («Собрание законодательства РФ», 30.11.1998 г., № 48, ст. 5850, «Российская газета», № 229, 02.12.1998 г.);

Федеральный закон от 10 января 2002 г. № 2-ФЗ «О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне» («Российская газета», № 6, 12.01.2002 г., «Парламентская газета», № 9, 12.01.2002 г., «Собрание законодательства РФ», 14.01.2002 г., № 2, ст. 128);

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006 г., № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

Федеральный закон от 17 июля 1999 г. № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» («Собрание законодательства РФ», 19.07.1999 г., № 29, ст. 3699, «Российская газета», № 142, 23.07.1999 г.);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010 г., «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010 г., № 31, ст. 4179);

Закон Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» («Ведомости СНД и ВС РСФСР», 1991 г., № 21, ст. 699);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011 г., № 22, ст. 3165);

постановление Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов кра административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов кра административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций»;

постановление Верховного Совета Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2123-1 «О распространении действия Закона РСФСР «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС» на граждан из подразделений особого риска» («Ведомости СНД и ВС РСФСР», 23.01.1992 г., № 4, ст. 138);

постановление Правительства Российской Федерации от 11 декабря 1992 г. № 958 «О мерах по обеспечению социальной защиты граждан из подразделений особого риска» («Собрание законодательства РФ», 31.05.1999, № 22, ст. 2756);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2008 г. № 1300-р «О перечне федеральных государственных учреждений, находящихся в ведении Минздравсоцразвития России, перечне федеральных государственных унитарных предприятий, находящихся в ведении Минздравсоцразвития России, и перечне федеральных государственных учреждений, находящихся в ведении ФМБА России» («Собрание законодательства РФ», 22.09.2008, № 38, ст. 4333);

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27 марта 2009 г. № 138н «О порядке организации работы по распределению путевок и направлению больных из учреждений, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, на лечение в санаторно-курортные учреждения, находящиеся в ведении Минздравсоцразвития России» («Российская газета», № 65, 15.04.2009 г.);

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 12 мая 2010 г. № 347н «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 27 марта 2009 года № 138н «О порядке организации работы по распределению путевок и направлению больных из учреждений, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь, на лечение в санаторно-курортные учреждения, находящиеся в ведении Минздравсоцразвития России»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22 ноября 2004 г. № 256 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 51, 20.12.2004 г., «Российская газета», № 283, 22.12.2004 г.);

методические указания, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации 22 декабря 1999 г. № 99/227, «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения взрослых и подростков (кроме больных туберкулезом)» («Санаторно-курортное лечение. Сборник нормативно-методических документов», 2000);

методические указания, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации 22 декабря 1999 г. № 99/231 «Медицинские показания и противопоказания для санаторно-курортного лечения детей (кроме больных туберкулезом)» («Санаторно-курортное лечение. Сборник нормативно-методических документов», 2000 г.);

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. № 328 «Об утверждении Порядка предоставления набора социальных услуг отдельным категориям граждан» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 7, 14.02.2005 г., «Российская газета», № 31, 16.02.2005 г.);

положение о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 22 февраля 2007 г. № 85 («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2007 г., № 19, ст. 6321).

2.6. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги по предоставлению информации о санаторно-курортных учреждениях и порядке направления на санаторно-курортное лечение лиц, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и категории граждан, приравненные к ним, в санатории, находящиеся в ведении Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации:

справка для получения путевки по форме № 070/у-04;  
заявление согласно форме (приложение 1);  
карточка пациента согласно форме (приложение 2);  
удостоверение, предоставляющее право на компенсации и льготы, установленные Законом Российской Федерации от 15 мая 1991 г. № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

Справку для получения путевки (форма № 070/у-04) можно получить у участкового врача в лечебно-профилактическом учреждении по месту жительства. При наличии медицинских показаний и отсутствии противопоказаний для санаторно-курортного лечения, учитывая сопутствующие заболевания, условия поездки, контрастность климатогеографических условий, особенности природных лечебных факторов, врачебной комиссией лечебно-профилактического учреждения принимается решение о выдаче справки для получения путевки (форма № 070/у-04), которое подписывают все члены врачебной комиссии, ставится печать врачебной комиссии.

Бланки заявления и карточки пациента заполняются заявителем. Бланки можно получить в лечебно-профилактическом учреждении по месту жительства, в министерстве, в том числе на официальном сайте министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Документы, оформленные в соответствии с Федеральным законом от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи», возможно представить в электронной форме.

Оформление справки для получения путевки (форма № 070/у-04) является сопутствующей услугой согласно п. 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которая входит в Перечень услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.7. Для оформления справки для получения путевки по форме № 070/у-04 (медицинское освидетельствование с выдачей справки в целях предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг) заявителю необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение с документом, удостоверяющим личность, и полисом обязательного медицинского страхования.

Запрещается требовать от заявителя: предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающих в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Заявитель вправе представлять вышеуказанные документы и информацию по собственному желанию.

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

неполный комплект необходимых документов;  
наличие противопоказаний для санаторно-курортного лечения;  
справка для получения путевки не содержит все установленные для нее реквизиты: наименование организации, выдавшей документ, подписи членов врачебной комиссии, печать врачебной комиссии, дата выдачи документа;

документы, заполненные заявителем (заявление и карточка пациента) написаны нечетко, неразборчиво, имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в заявлении указана предполагаемая дата заезда на срок более чем шесть месяцев от даты подачи заявления;

представленные документы не подтверждают право заявителя на предоставление государственной услуги.

2.9. Приостановления предоставления услуги не предусмотрено. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

выявление в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;  
представленные документы не подтверждают право заявителя на предоставление государственной услуги;  
постоянное место жительства гражданина Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше), подвергшегося воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и гражданина, приравненного к данной категории, за пределами Ставропольского края.

2.10. Услугой, обязательной и необходимой для предоставления государственной услуги, является медицинское освидетельствование с выдачей справки в целях предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг (справка для получения путевки по форме № 070/у-04).

2.11. Взимание платы, в том числе пошлины, взносов, сборов и иных видов платежей, за указанную услугу не предусматривается.

2.12. Услуга оказывается за счет средств заявителя в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края, или за счет средств фонда обязательного медицинского страхования.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и других документов о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 20 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги - не более 10 минут.

Срок регистрации заявки в электронной подсистеме мониторинга санаторно-курортного лечения на основании представленных заявления и других документов о предоставлении государственной услуги - в течение четырех рабочих дней.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления государственной услуги

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды или информационные папки.

Места предоставления государственной услуги должны оборудоваться системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

Для ожидания приема заявителей, заполнения необходимых для получения государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием писчей бумаги, ручек, бланков документов.

2.16. Показатели доступности и качества, характеризующие технологичность, информированность, комфортность и другие характеристики предоставления государственной услуги, выявляются методом анализа форм отчетности, представляемых исполнителем задания, проведения выборочных обследований, в том числе методом опроса и анкетирования потребителей услуги.

Показателями доступности и качества предоставляемой государственной услуги являются:

изменение количества получателей государственной услуги (в % к предыдущему году);

% доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги;

% доля получателей государственной услуги, обжаловавших решения врачебной комиссии по направлению на санаторно-курортное лечение;

количество выявленных нарушений своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги по результатам проверок;

сокращение затрат времени получателей государственной услуги при ее реализации;

степень удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью;

территориальная приближенность предоставления государственной услуги к потребителю;

возможность получения услуги с использованием информационно-компьютерных технологий.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами министерства при предоставлении государственной услуги не ограничено, имеется возможность получения информации о ходе предоставления услуги лично, по телефону, по почте, по электронной почте.

2.17. Иные требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

В случае подачи заявления на оказание государственной услуги и копии прилагаемых к нему документов посредством использования средств электронной передачи данных специалист министерства, выполняющий функции по приему и отправке корреспонденции, распечатывает поступившие документы и фиксирует факт получения от заявителя пакета документов путем записи в журнале регистрации корреспонденции до 13 часов рабочего дня, следующего за днем поступления заявления. В этом случае представление заявителем подлинников документов не требуется.

Для приема обращения заявителя в форме электронного сообщения (интернет-обращения) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае незаполнения указанных реквизитов заявитель автоматически информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией. В случае если в интернет-обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в его рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, определяемом пунктом 3 настоящего Административного регламента.

Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращения помимо оснований, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, также являются:

указание заявителем недостоверных сведений о себе и (или) адресе для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного обращения; невозможность прочтения электронного обращения; невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов.

В случае если в интернет-обращении выражена просьба заявителя отправить ему ответ на обращение в письменной форме, то ответ направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес, в ином случае ответ на обращение направляется в электронной форме.

### 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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий): прием документов и принятие решения о предоставлении (с регистрацией документов) или отказе в предоставлении государственной услуги;

согласование документов у заместителя министра; ввод данных из представленных документов и регистрация заявки в электронной подсистеме мониторинга санаторно-курортного лечения;

уведомление заявителя в случае согласования или отклонения его заявки санаторно-курортным учреждением; выдача путевки.

Медицинские документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в распоряжении министерства не находятся. Амбулаторная карта заявителя и иные медицинские документы находятся в распоряжении лечебно-профилактического учреждения по месту жительства заявителя.

Документом, необходимым министерству для предоставления государственной услуги, находящимся в распоряжении иных организаций, является справка для получения путевки по форме № 070/у-04, которая выдается в результате медицинского освидетельствования.

Порядок осуществления государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», устанавливается действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края (с момента окончания перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде) и состоит из следующих административных процедур:

предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запросов и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие министерства с иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе по порядку и условиям такого взаимодействия;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

3.2. Прием документов и принятие решения о предоставлении (с регистрацией документов) или отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является личное или через законного представителя и представителя по доверенности, письменное или электронное обращение заявителя, заверенное электронной подписью, в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и предоставление необходимых документов ответственному должностному лицу.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист, ответственный за предоставление соответствующей государственной услуги (далее - специалист).

3.2.2. Специалист проводит первичную проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

поданы все предусмотренные пунктом 2.6 документы;

тексты документов написаны четко и разборчиво, не имеют серьезных повреждений;

справка для получения путевки отражает показанность санаторно-курортного лечения и отсутствие противопоказаний; справка для получения путевки содержит все установленные для нее реквизиты: наименование организации, выдавшей документ, подписи членов врачебной комиссии, печать врачебной комиссии, дату выдачи справки, учитывая, что срок действия ее не превышает 6 месяцев;

Ответственность за данную административную процедуру несет ответственное должностное лицо – заместитель министра.

Заместитель министра проводит повторную проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края требованиям, удостоверяясь, что представленные документы подтверждают право заявителя на предоставление государственной услуги, заверяет их своей подписью и передает в порядке делопроизводства специалисту.

3.3.2. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет три рабочих дня.

3.4. Ввод в электронных документах и регистрация заявок в электронной подсистеме мониторинга санаторно-курортного лечения.

3.4.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление пакета документов от заместителя министра в порядке делопроизводства.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.4.2. Специалист вводит данные из представленных документов в электронную подсистему мониторинга санаторно-курортного лечения, где создается электронная заявка с автоматическим присвоением номера.

3.4.3. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет один рабочий день.

3.5. Уведомление заявителя в случае согласования его заявки санаторно-курортным учреждением.

3.5.1. Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.5.2. Заявка рассматривается в санатории, указанном в заявке. После того как заявка рассмотрена, автоматически отсылается уведомление о том, что заявка рассмотрена: согласована с указанием даты заезда или отклонена с указанием причины.

3.5.3. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление уведомления о том, что заявка согласована.

Срок ожидания предоставления (согласования) путевки санаторно-курортным учреждением не входит в срок предоставления услуги.

3.5.4. При положительном рассмотрении (согласовании) заявки санаторно-курортным учреждением специалист: создает электронную версию санаторно-курортной путевки, согласует ее у заместителя министра в порядке делопроизводства.

Ставит печать министерства здравоохранения Ставропольского края, регистрирует ее в журнале регистрации выданных путевок, уведомляет заявителя, согласовывая с ним дату и время выдачи путевки по телефону, указанным в заявлении в срок не позднее одного рабочего дня, со дня регистрации путевки в журнале регистрации выданных путевок, о чем на заявлении ставит отметку (о дате и времени телефонного звонка). В случае если в заявлении не указан телефонный номер, такое уведомление направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес не позднее трех рабочих дней со дня регистрации путевки в журнале регистрации выданных путевок.

3.5.5. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет три рабочих дня.

3.5.6. При отрицательном рассмотрении заявки санаторно-курортным учреждением указывается причина отказа. О таком отказе заявитель информируется по телефону, указанным в заявлении, с разъяснением возможности повторить заявку в течение срока действия справки для получения путевки, не позднее одного рабочего дня с даты отклонения заявки, о чем на заявлении ставит отметку (о дате и времени телефонного звонка). В случае если в заявлении не указан телефонный номер, такое уведомление направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес не позднее трех рабочих дней со дня регистрации путевки в журнале регистрации выданных путевок.

3.6. Выдача путевки.

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является наличие электронной версии санаторно-курортной путевки, завизированной и заверенной печатью министерства здравоохранения Ставропольского края, а также согласования с заявителем даты выдачи путевки.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.6.2. Специалист выдает заявителю бумажную версию санаторно-курортной путевки, завизированную и заверенную печатью министерства здравоохранения Ставропольского края.

Заявитель ставит подпись и дату получения в журнале регистрации выданных путевок, заверяя получение путевки.

3.6.3. Общий максимальный срок выдачи путевки не должен превышать пять минут.

Формы и вид обращения заявителя при обращении в министерство с заявлением для постановки на учет и направления на санаторно-курортное лечение лиц, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, и категорий граждан, приравненных к ним, в санатории, находящиеся в ведении министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	При иной форме подачи документов		При заочной форме подачи документов			
			Бумажный вид	Электронный вид	Бумажный вид	Бумажно-электронный вид		
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Кол-во	Вид документа	
1	Заявление на санаторно-курортное лечение	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, подписанный электронно-цифровой подписью заявителя
2	Документ, удостоверяющий личность заявителя	Оригинал, предъявляется при обращении	-	УЭК заявителя	Копия	1	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Устное завершение процедуры идентификации заявителя
3	Справка для получения путевки (форма № 070/У-04) При наличии показаний и отсутствия противопоказаний	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, подписанный электронно-цифровой подписью ответственного должностного лица

3.7. Законченные дела в течение пяти лет хранятся в архиве министерства, а затем сдаются по описи на хранение в государственное учреждение «Объединенный ведомственный архив министерства здравоохранения Ставропольского края».

3.8. Особенности выполнения государственной услуги в электронном виде

3.8.1. Электронная услуга – это государственная услуга, при предоставлении которой для взаимодействия с получателем услуги используются информационно-телекоммуникационные технологии.

3.8.2. Предоставление данной государственной услуги в электронном виде будет осуществляться на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.8.3. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечит:

достоверность для копирования и заполнения в электронной форме заявления и иных документов, необходимых для получения государственной услуги;

возможность подачи специалистом с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной услуги;

возможность получения специалистом сведений о ходе выполнения запроса о выполнении государственной услуги;

возможность получения специалистом с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления государственной услуги.

Данная государственная услуга будет предоставляться в электронном виде с момента перевода предоставления государственной услуги в электронный вид.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистом настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к исполнению государственной функции, а также за принятием им решений осуществляется непосредственно руководителем должностного лица.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Должностные лица министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных регламентом.

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. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности министерства.

4.2.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц министерства.

4.3. Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти края за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

4.3.1. Ответственность должностных лиц министерства закрепляется в их должностных регламентах.

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. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц министерства, а также принимаемых ими решениях нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения специалистов, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц министерства.

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

**5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действия (бездействия) министерства, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу**

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) министерства и его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу

5.1. 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 Ставропольского края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края 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 Ставропольского края;

затребование от заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ министерства и должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушении установленного срока таких исправлений.

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2. Действия (бездействия) и решения должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства (министру, заместителю министра).

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем министерства, подаются в вышестоящий орган.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.6. Жалоба должна содержать: наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу. Заявитель может быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы министерство принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взаимные которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. 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.

**ПРИКАЗ министерства здравоохранения Ставропольского края**

29 июня 2012 года г. Ставрополь № 01-05/379

**Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях здравоохранения Ставропольского края»**

В соответствии с Положением о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 22 февраля 2007 г. № 85, постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов края административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций», экспертным заключением министерства экономического развития Ставропольского края от 16 марта 2012 г. и независимым экспертным заключением министерства социального развития и занятости населения Ставропольского края от 29 февраля 2012 г.,

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях здравоохранения Ставропольского края».

2. Признать утратившим силу приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 29 декабря 2010 г. № 01-05/870 «Об утверждении Административного регламента предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи».

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней с момента его опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Ставропольского края Кубышкину Е.В.

**Министр В. Н. МАЖАРОВ.**

УТВЕРЖДЕН приказом министерства здравоохранения Ставропольского края от 29 июня 2012 г. № 01-05/379

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях здравоохранения Ставропольского края»

1.1. Административный регламент предоставления министерством здравоохранения Ставропольского края государственной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях здравоохранения Ставропольского края»

1.2. Заявители на предоставление государственной услуги являются физические лица – жители Ставропольского края, нуждающиеся в специализированной медицинской помощи, или их законные представители, или представители, действующие на основании доверенности или иного документа в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, обратившиеся в министерство с заявлением о предоставлении государственной услуги в письменной или электронной форме (с момента перехода на предоставление услуги в электронном виде).

Получателями государственной услуги являются физические лица – жители Ставропольского края, нуждающиеся в специализированной медицинской помощи.

1.3. Органом, осуществляющим организацию работы, обеспечение качества предоставления государственной услуги и контроль по ее выполнению, является министерство.

Местонахождение: г. Ставрополь, ул. Маршала Жукова, 42/311, министерство, отдел медицинской помощи взрослому населению, 1 этаж, кабинет № 125.

Контактный телефон: (8652) 26-78-89, факс (8652) 26-65-08. График работы: с 9.00 до 18.00, перерыв - с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Электронный адрес: e-mail: info@mz26.ru

Информация по исполнению государственной услуги размещается на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mz26.ru>. При изменении информации по исполнению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

Также информация по предоставлению государственной услуги можно получить в федеральной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края», а также посредством использования универсальной электронной карты.

1.4. Информацию по вопросам исполнения государственной услуги заявители могут получить:

при непосредственном обращении в министерство; в ответе на письменное обращение в министерство; по справочным телефонам министерства;

на официальном сайте министерства; на информационных стендах министерства; на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

1.5. Консультации заявителей на получение государственной услуги проводятся в устной форме во время приема сотрудниками отдела медицинской помощи взрослому населению министерства, с ознакомлением с законодательной и нормативно-правовой документацией, регламентирующей данный вид предоставления государственной услуги, с 9.00 до 18.00.

При личном обращении или обращении по телефону предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении министерства; контактные телефоны министерства; режим работы министерства;

график приема специалистами министерства; наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

перечень документов, которые необходимо представить для получения государственной услуги;

форма заполнения документов;

требования, предъявляемые к представляемым документам; срок предоставления государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги; порядок обжалования действий (бездействия) и решения, осуществляемых (принятого) в ходе предоставления государственной услуги;

ход рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги;

номера кабинетов для обращения граждан.

Если при консультации на личном приеме или по телефону специалист не может дать ответ самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, специалист предлагает обратиться:

назначить другое удобное время приема; подготовить и дать консультацию по телефону, указанному заявителем;

изложить суть вопроса в письменной форме для ответа письмом или по электронной почте.

1.6. С момента окончания перехода к предоставлению первоочередных государственных и муниципальных услуг в электронном виде данная государственная услуга будет предоставляться также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между министерством и заявителями.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Прием заявлений, постановка на учет и предоставление информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях здравоохранения Ставропольского края».\*

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется министерством.

При предоставлении государственной услуги министерство взаимодействует с государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения Ставропольского края в части подготовки медицинской документации для направления граждан Ставропольского края для оказания специализированной медицинской помощи, а также с физическими лицами (заявителями) в части приема заявлений, предоставления информации об организации оказания специализированной медицинской помощи.

2.3. Конечными результатами предоставления государственной услуги могут являться:

предоставление государственной услуги с оформлением электронной заявки в системе мониторинга оказания специализированной медицинской помощи и выдача согласованного федерального государственного учреждения талона;

обоснованный отказ в постановке пациента на учет для оказания специализированной медицинской помощи.

2.4. Сроки и условия предоставления государственной услуги.

2.4.1. Государственная услуга предоставляется путем рассмотрения комиссией министерства представленных документов, подтверждающих наличие медицинских показаний для оказания специализированной медицинской помощи, и оформления электронной заявки с присвоением регистрационного номера в системе мониторинга оказания специализированной медицинской помощи в течение 10 рабочих дней с даты подачи заявления заявителем в случае полного комплектования документов.

2.4.2. Днем обращения за государственной услугой считается дата получения министерством документов, указанных в пункте 2.6.

2.4.3. Возможность приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрена.

2.4.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и других документов о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги – 20 минут.

2.4.5. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги – не более пяти минут.

2.4.6. Выдача талона зависит от даты согласования талона федеральным государственным учреждением через систему мониторинга оказания специализированной медицинской помощи.

Срок ожидания предоставления (согласования) талона федеральным государственным учреждением не входит в срок предоставления государственной услуги.

2.4.7. Решение федерального государственного учреждения о наличии показания, в том числе дате госпитализации, доводится до заявителя ответственным лицом министерства в течение трех дней, с даты внесения информации в талон по контактному телефону, указанному в письменном обращении, о чем делается запись в журнале регистрации уведомлений и выдачи талонов.

Решение федерального государственного учреждения об отсутствии показания для направления на специализированную медицинскую помощь доводится до заявителя ответственным лицом министерства в течение трех дней с даты внесения информации в талон по контактному телефону, указанному в письменном обращении, о чем делается запись в журнале регистрации уведомлений и выдачи талонов.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление министерством государственной услуги:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, № 22, ст. 3165);

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16 апреля 2010 года № 243н «Об организации оказания специализированной медицинской помощи» («Российская газета», № 110, 24.05.2010 (опубликован без приложения), «Российская газета», № 138, 25.06.2010 (приказ, приложения));

Положение о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 22 февраля 2007 г. № 85 («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2007, № 19, ст. 6321);

постановление Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов края административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций».

2.6. Документов, получаемых министерством по межведомственному взаимодействию, нет.

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

выписка из медицинской документации пациента, содержащая данные клинических, рентгенологических, лабораторных и других исследований, выданные в талоне по контактному телефону, указанному в более одного месяца);

заявление о согласии на обработку персональных данных с целью организации оказания специализированной медицинской помощи (по форме согласно приложению к настоящему Административному регламенту);

ксерокопия паспорта.

Для получения выписки из медицинской документации (медицинское освидетельствование с выдачей выписки в целях предоставления государственной услуги) заявителю необходимо обратиться в медицинскую организацию с документом, удостоверяющим личность, и полисом обязательного медицинского страхования.

Бланк заявления о согласии на обработку персональных данных заполняется заявителем. Бланк можно получить в министерстве, в том числе на официальном сайте министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Документы, оформленные в соответствии с Федеральным законом от 10 января 2002 г. № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи», предоставляются в электронной форме.

2.7. Запрещается требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулиющими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставро



(Окончание. Начало на 5-й стр.).

режим работы министерства;  
график приема специалистами министерства;  
наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;  
требования, предъявляемые к представляемым документам;  
срок предоставления государственной услуги;  
порядок обжалования действий (бездействия) и решения, осуществляемых (принятого) в ходе предоставления государственной услуги;  
ход рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги;

номера кабинетов для обращения граждан.

Если при консультации на личном приеме или по телефону специалиста отдела медицинской помощи взрослому населению министерства не может быть дан ответ самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, обратившемуся предлагается: назначить другое удобное время приема;

подготовить и дать консультацию по телефону, указанному заявителем;

изложить суть вопроса в письменной форме для ответа письмом или по электронной почте.

1.6. С момента окончания перехода к предоставлению первоочередных государственных и муниципальных услуг в электронном виде данная государственная услуга будет предоставляться также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между министерством и заявителями.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Предоставление министерством здравоохранения Ставропольского края информации об услуге по осуществлению мер социальной поддержки гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» («Почетный донор СССР»), в виде внеочередного направления и лечения в государственных учреждениях здравоохранения Ставропольского края в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год и в порядке, определяемом Правительством Ставропольского края».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется министерством.

При исполнении государственной услуги, министерство взаимодействует с физическими лицами или юридическими лицами - государственными и муниципальными учреждениями здравоохранения Ставропольского края (далее заявителями) в части предоставления информации об услуге по осуществлению мер социальной поддержки гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» («Почетный донор СССР»), в виде внеочередного направления и лечения в государственных учреждениях здравоохранения Ставропольского края в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год и в порядке, определяемом Правительством Ставропольского края.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утверждаемый правовым актом Правительства Ставропольского края.

2.3. Конечным результатом предоставления данной государственной услуги является получение информации об услуге по осуществлению мер социальной поддержки гражданам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России» («Почетный донор СССР»), в виде внеочередного направления и лечения в государственных учреждениях здравоохранения Ставропольского края в рамках территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год и в порядке, определяемом Правительством Ставропольского края.

2.4. Сроки и условия предоставления государственной услуги.  
2.4.1. При личном обращении либо обращении заявителей по телефону государственная услуга предоставляется в течение одного рабочего дня.

При обращении заявителей посредством почтовой связи или электронного обращения (интернет-обращения) государственная услуга предоставляется в течение пяти рабочих дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. Днем обращения за государственной услугой считается дата обращения в министерство.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление министерством государственной услуги:  
Закон Ставропольского края от 06 декабря 2005 г. № 62-КЗ «Об организации здравоохранения в Ставропольском крае» («Ставропольская правда», № 269, 13.12.2005, «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2005, № 30, ст. 5188);  
распоряжение Правительства Ставропольского края от 27 июня 2006 г. № 243-пр «Об организации предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям граждан» («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», № 24, 25.09.2006, ст. 5840);

приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 24 июля 2006 г. № 01-05/288 «О мерах социальной поддержки отдельных категориями граждан» («Ставропольская правда», № 207, 06.09.2006, «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 25.09.2006, № 24, ст. 5864).

2.6. Перечень документов необходимых для получения государственной услуги.

2.6.1. Для предоставления заявителю государственной услуги при телефонном обращении либо при личном обращении не требуется предоставления документов.

2.6.2. Для предоставления заявителю государственной услуги при обращении почтовой связью или при интернет-обращении заявителем отправляется письменный запрос.

Запросы заявителей, направленные почтовой связью или при интернет-обращении, оформляются в свободной форме.

2.7. Оснований для отказа приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, нет.

Оснований для отказа или приостановления услуги нет.

Запрещается требовать от заявителя: предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

2.8. Взаимное платы, в том числе пошлины, взносов, сборов и иных видов платежей за оказанную услугу не предусматривается.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и других документов о предоставлении государственной услуги - 30 минут.

2.10. Срок регистрации заявления и других документов о предоставлении государственной услуги – три дня.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления государственной услуги.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды или информационные папки. Места предоставления государственной услуги должны оборудоваться системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

Для ожидания приема заявителей, заполнения необходимых для получения государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием писчей бумаги, ручек, бланков документов.

2.12. Показатели доступности и качества, характеризующие технологичность, информированность, комфортность и другие характеристики предоставляемой государственной услуги, выявляются методом анализа форм отчетности, представляемых исполнителем задания, проведения выборочных обследований, в том числе методом опроса и анкетирования потребителей услуги.

Показателями доступности и качества предоставляемой государственной услуги являются:

изменение количества получателей государственной услуги (в % к предыдущему году);

% доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги;

количество выявленных нарушений своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги по результатам проверки;

сокращение затрат времени получателей государственной услуги при ее реализации;

% доля услуг информации по реализации государственной услуги, предоставляемых в электронном виде;

степень удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью;

территориальная приближенность предоставления государственной услуги к потребителю;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами министерства при предоставлении государственной услуги не ограничено, имеется возможность получения информации о ходе предоставления услуги лично, по телефону, по почте, по электронной почте.

2.13. Иные требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

В случае подачи заявления на оказание государственной услуги и копии прилагаемых к нему документов посредством использования средств электронной передачи данных специалист министерства, выполняющий функции по приему и отправке корреспонденции, распечатывает поступившие документы и фиксирует факт получения от заявителя пакета документов путем записи в журнале регистрации корреспонденции до 13-00 часов рабочего дня, следующего за днем поступления заявления. В этом случае предоставление заявителем подлинников документов не требуется.

Для приема обращения заявителя в форме электронного сообщения (интернет-обращения) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа. В случае незаполнения указанных реквизитов заявителем автоматически информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

В случае если в интернет-обращении выражена просьба заявителя отправить ему ответ на обращение в письменной форме, то ответ направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес, в ином случае ответ на обращение направляется в электронной форме.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий.

3.1.1. Прием и регистрация заявителя.

3.1.2. Непосредственное рассмотрение обращения заявителя в виде:

3.1.2.1. Предоставления информации о порядке оказания медицинской помощи гражданам в государственном казенном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Ставропольский краевой госпиталь для ветеранов войн» и государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Краевая Кумагорская больница восстановительного лечения» при наличии медицинских показаний. Необходимо лечения в вышеуказанном учреждении здравоохранения определяется участковым врачом лечебно-профилактического учреждения (далее – участковый врач) в процессе лечения и систематического наблюдения за состоянием здоровья гражданина.

3.1.2.2. Предоставление информации о порядке направления граждан для внеочередного получения медицинской помощи в государственном казенном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Ставропольский краевой госпиталь для ветеранов войн» осуществляется участковым врачом на основании заявления гражданина при предъявлении им удостоверения на нагрудному знаку «Почетный донор России» («Почетный донор СССР») установленного образца.

При решении вопроса о направлении гражданина на лечение в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Краевая Кумагорская больница восстановительного лечения» участковый врач на основании результатов медицинского обследования гражданина дает медицинское заключение и оформляет выписку из истории болезни или амбулаторной карты больного. Врачебная комиссия лечебно-профилактического учреждения на основании результатов обследования дает заключение о наличии показаний и отсутствии противопоказаний для лечения. Указанное заключение является основанием для выдачи органом управления здравоохранением муниципального образования Ставропольского края (либо уполномоченным им органом) талона на госпитализацию в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Ставропольского края «Краевая Кумагорская больница восстановительного лечения».

Ответственным должностным лицом за выполнение данной административной процедуры является уполномоченный специалист отдела оказания медицинской помощи взрослому населению. Сведения об обращении граждан и результатах их рассмотрения фиксируются в журнале обращений, под подпись заявителя.

На письменные обращения составляется письменный ответ, который регистрируется в министерстве в установленном порядке.

На электронные обращения ответ предоставляется в порядке, предусмотренном м. 2.13 раздела 2 настоящего Административного регламента.

На устное обращение предоставляется устная информация в соответствии с пунктом 1.5 настоящего Административного регламента, в случае если заявитель хочет получить письменный ответ на свое устное обращение, ответ предоставляется в письменной форме в течение одного рабочего дня.

3.2. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является личное или телефонное обращение, а также обращение почтовой связью и интернет-обращение, заверенное электронной подписью, в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

3.3. Особенности выполнения административной процедуры в электронном виде.

3.3.1. Электронная услуга - это государственная услуга, при предоставлении которой для взаимодействия с получателем услуги используются информационно-телекоммуникационные технологии.

3.3.2. Предоставление данной государственной услуги в электронном виде будет осуществляться на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.3.3. Единый портал государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

3.3.3.1. Доступ специалистов и заявителей, ответственных за предоставление соответствующей государственной услуги (далее – специалисты), к сведениям о государственной услуге.

3.3.3.2. Возможность подачи специалистами запроса о предоставлении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

3.3.3.3. Возможность получения специалистами и заявителями сведений о ходе выполнения запроса о выполнении государственной услуги.

3.3.3.4. Возможность получения специалистами и заявителями результатов предоставления государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

Данная административная процедура будет выполняться в электронном виде с момента перевода предоставления государственной услуги в электронный вид.

#### 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами министерства положений настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к исполнению государственной функции, а также за принятием ими решений, осуществляется непосредственно руководителем должностных лиц.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, нормативно правовых актов Российской Федерации, нормативно правовых актов Ставропольского края, а также принятых должностными лицами решений.

Должностные лица министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Административным регламентом.

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. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся один раз в три года.

4.2.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц министерства.

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

4.3.1. Ответственность должностных лиц министерства закрепляется в их должностных регламентах.

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. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц министерства, а также принимаемых ими решений, нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Заявители могут принимать участие в электронных опросах, формах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, а также сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в установленном порядке.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) министерства, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) министерства и его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

5.1.1. 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 Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

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

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 Ставропольского края;

затребование от заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ министерства и должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Действия (бездействие) и решения должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства (министру, заместителю министра).

5.2.2. Жалобы на решения, принятые руководителем министерства, подаются в вышестоящий орган.

5.2.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.2.5. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, доводах, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

5.2.6. Жалоба, поступившая в министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.7. По результатам рассмотрения жалобы министерство принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных министерством 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 Ставропольского края, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.6, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.2.10. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.11. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.12. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.13. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.14. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.15. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.16. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.17. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.18. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.19. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.20. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.21. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.22. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.23. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.24. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.25. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.26. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.27. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.28. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.29. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.30. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.31. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.32. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.33. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.34. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.35. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.36. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.37. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.38. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.39. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.40. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.41. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.42. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.43. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.44. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.45. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.46. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.47. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.48. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.49. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.50. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.51. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.52. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.53. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.54. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.55. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.56. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.57. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.58. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.59. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

5.2.60. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое министерством, в судебном порядке.

талона на оказание ВМП в специализированной информационной системе Министерства здравоохранения Российской Федерации осуществляется в течение 13 рабочих дней со дня обращения и сопровождается автоматическим присвоением номера.

Возможность приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено.

2.4.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и других документов о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги – не более одного часа.

2.4.5. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги – не более 20 минут.

2.4.6. Выдача бумажной версии талона на оказание ВМП зависит от даты согласования госпитализации медицинской организацией, оказывающей ВМП, через специализированную информационную систему Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Срок ожидания предоставления (согласования) ВМП медицинской организацией, оказывающей ВМП, не входит в срок предоставления услуги.

2.4.7. Решение медицинской организации, оказывающей ВМП, о наличии показаний для оказания ВМП, в том числе даты госпитализации, доводится до пациента ответственным должностным лицом министерства в течение трех дней с даты внесения информации в талон на оказание ВМП по контактному телефону, указанному в письменном обращении, и регистрируется в журнале уведомлений и выдачи талонов ВМП.

Решение медицинской организации, оказывающей ВМП, об отсутствии показаний для направления на ВМП доводится до пациента ответственным должностным лицом министерства в течение трех дней с даты внесения информации в талон на оказание ВМП по контактному телефону, указанному в письменном обращении, и регистрируется в журнале уведомлений и выдачи талонов ВМП.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление министерством государственной услуги по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания ВМП:

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1689н «Об утверждении порядка направления граждан Российской Федерации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и социального развития Российской Федерации, с применением специализированной информационной системы»;

приказ министерства здравоохранения Ставропольского края от 12 ноября 2009 г. № 01-05/580 «О порядке направления жителей Ставропольского края в медицинские учреждения, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь, в соответствии с государственным заданием на оказание высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет ассигнований федерального бюджета»;

положение о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденное постановлением Губернатора Ставропольского края от 22 февраля 2007 г. № 85 («Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2007, № 19, ст. 6321);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций».

2.6. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

заявление о согласии на обработку персональных данных пациента, его законного представителя либо одного из родителей или законного представителя (для детей) по форме согласно приложению к настоящему Административному регламенту;

выписка из медицинской документации пациента с обоснованием необходимости оказания ВМП, результатами лабораторных, инструментальных и других исследований по профилю заболевания, оформленная в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 28 декабря 2011 г. № 1689н «Об утверждении порядка направления граждан Российской Федерации для оказания высокотехнологичной медицинской помощи за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных в федеральном бюджете Министерству здравоохранения и социального развития Российской Федерации, с применением специализированной информационной системы» (далее – выписка из медицинской документации);

копия паспорта гражданина Российской Федерации или свидетельства о рождении пациента;

копия паспорта одного из родителей или законного представителя пациента (для детей);

копия полиса обязательного медицинского страхования пациента (при наличии);

копия свидетельства обязательного пенсионного страхования пациента (при наличии).

Копии документов представляются с предъявлением оригинала. Бланки заявления заполняются заявителем. Бланки заявления можно получить в лечебно-профилактическом учреждении, направляющем медицинские документы в министерство, в министерстве, в том числе на официальном сайте министерства, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Документы, оформленные в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», представляются в электронной форме.

2.7. Для оформления выписки из медицинской документации для оказания ВМП (медицинское освидетельствование с выдачей выписки в целях предоставления министерством государственной услуги) заявителю необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение с документом, удостоверяющим личность, и полисом обязательного медицинского страхования.

Запрещается требовать от заявителя: предоставления информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Заявитель вправе представлять вышеуказанные документы и информацию по собственному желанию.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги: неполный комплект необходимых документов; несоответствие выписки требованиям, установленным к ней нормативными правовыми актами; выявление в представленных документах сведений, не соответствующих действительности.

2.9. Приостановление предоставления услуги не предусмотрено. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

представленные документы не подтверждают право заявителя на предоставление государственной услуги;

отсутствие медицинских показаний для оказания ВМП;

место жительства гражданина Российской Федерации (в возрасте от 18 лет и старше) за пределами Ставропольского края.

2.10. Услугой, обязательной и необходимой для предоставления государственной услуги, является медицинское освидетельствование с выдачей выписки в соответствии с п. 2.6.

2.11. Услуга, необходимая для предоставления государственной услуги, оказывается за счет средств обязательного медицинского страхования или за счет средств заявителя в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги – 20 минут.

2.13. Требования к местам предоставления государственной услуги.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях. В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды или информационные папки.

Места предоставления государственной услуги должны оборудоваться системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды заявителей.

Для ожидания приема заявителей, заполнения необходимых для получения государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием писчей бумаги, ручек, бланков документов.

2.14. Показатели доступности и качества, характеризующие технологичность, информированность, комфортность и другие характеристики предоставляемой государственной услуги, выявляются

методом анализа форм отчетности, предоставляемых исполнителем задания, проведения выборочных обследований, в том числе методом опроса и анкетирования потребителей услуги.

Показателями доступности и качества предоставляемой государственной услуги являются:

изменение количества получателей государственной услуги (в % к предыдущему году);

% доля потребителей, удовлетворенных качеством предоставленной государственной услуги;

% доля получателей государственной услуги, обжаловавших решения врачебной комиссии по направлению на высокотехнологичные виды медицинской помощи;

количество выявленных нарушений своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги по результатам проверок;

сокращение затрат времени получателей государственной услуги при ее реализации;

% доля услуг информации по реализации государственной услуги, предоставляемых в электронном виде;

степень удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью;

территориальная приближенность предоставления государственной услуги к потребителю;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами министерства при предоставлении государственной услуги не ограничено, имеется возможность получения информации о ходе предоставления услуги лично, по телефону, по почте, по электронной почте.

2.15. Иные требования, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

В случае подачи заявления на оказание государственной услуги и копии прилагаемых к нему документов посредством использования средств электронной передачи данных специалист министерства, выполняющий функции по приему и отправке корреспонденции, распечатывает поступившие документы и фиксирует факт получения от заявителя пакета документов путем записи в журнале регистрации до 13-00 часов рабочего дня, следующего за днем поступления заявления. В этом случае предоставление заявителем подлинников документов не требуется.

Для приема обращения заявителя в форме электронного сообщения (интернет-обращения) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для присвоения ответа. В случае заполнения указанных реквизитов заявитель автоматическим образом получает уведомление о принятии его обращения. После получения электронного сообщения оно распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в порядке, определяемом пунктом 3 настоящего Административного регламента. Адрес электронной почты заявителя и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

Основаниями для отказа в рассмотрении интернет-обращения помимо оснований, указанных в пункте 2.8. настоящего Административного регламента, также являются:

указание заявителем недостоверных сведений о себе и (или) адресе для ответа;

поступление дубликата уже принятого электронного обращения; некорректность содержания электронного обращения;

невозможность рассмотрения обращения в связи с отсутствием необходимых документов.

Ответ заявителю на интернет-обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения.

В случае если в интернет-обращении выражена просьба заявителя отправить ему ответ на обращение в письменной форме, то ответ направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес, в ином случае ответ на обращение направляется в электронной форме.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий):

прием документов и принятие решения о предоставлении (с регистрацией документов в журнале приема заявлений на оказание ВМП) или отказе в предоставлении государственной услуги;

рассмотрение документов на заседании комиссии министерства, утвержденной приказом министерства от 12 ноября 2009 г. № 01-05/580 «О порядке направления жителей Ставропольского края в медицинские учреждения, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь, в соответствии с государственным заданием на оказание высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет ассигнований федерального бюджета» с оформлением протокола решения комиссии;

ввод данных из представленных документов и оформление талона с использованием специализированной информационной системы Министерства здравоохранения Российской Федерации;

уведомление заявителя о согласовании даты госпитализации или об отказе в оказании ВМП медицинской организацией, оказывающей ВМП;

выдача талона.

В распоряжении министерства документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не находится.

Порядок осуществления государственной услуги в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», устанавливается действующим законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края (с момента окончания перехода на предоставление государственных услуг в электронном виде) и состоит из следующих административных процедур:

предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запросов и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие министерства с иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

3.2. Прием документов и принятие решения о предоставлении (с регистрацией документов в журнале приема заявлений на оказание ВМП) или отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является личное или через законного представителя и представителя по доверенности, письменное или электронное обращение заявителя (электронное обращение должно быть заверено электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи») и предоставление необходимых для оказания государственной услуги документов ответственному должностному лицу министерства.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, в соответствии с должностным регламентом (далее – специалист).

3.2.2. Специалист проводит первичную проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:

поданы все предусмотренные пунктом 2.6 документы;

выписка из медицинской документации оформлена в соответствии с требованиями, установленными к ней нормативными правовыми документами;

представленные документы подтверждают право заявителя на предоставление государственной услуги (за исключением показаний и противопоказаний к оказанию ВМП).

3.2.3. Специалист принимает одно из следующих решений:

о принятии комплекта документов для рассмотрения;

об отказе в принятии документов.

3.2.4. При установлении несоответствия представленных документов установленным законодательством требованиям специалист на личном приеме в день обращения заявителя уведомляет заявителя об отказе в принятии документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению, уведомляет о возможности обратиться повторно для получения государственной услуги.

При поступлении комплекта документов по почте или с использованием интернет-ресурсов, специалист информирует заявителя об установленных несоответствиях представленных документов установленным законодательством требованиям по телефону, указанным в заявлении, не позднее дня, следующего за днем выявления вышеуказанных несоответствий, о чем в журнале уведомлений и выдачи талонов ВМП ставит отметку (о дате и времени телефонного звонка). В случае если в ходе телефонного разговора заявителя выразил желание получить письменный отказ, то такой отказ направляется заявителю не позднее трех рабочих дней со дня извещения заявителя по телефону на указанный в заявлении почтовый адрес. В том случае если в заявлении не указан телефонный номер заявителя, то такой отказ также направляется в письменной форме на указанный в заявлении почтовый адрес, не позднее трех рабочих дней со дня выявления несоответствия. Отказ также может быть направлен по указанному в заявлении адресу электронной почты.

3.2.5. В случае соответствия документов требованиям пункта 2.6. Административного регламента специалист ставит отметку на комплекте документов – штамп министерства с датой приема и своей подписью, а также регистрирует в журнале приема заявлений на оказание ВМП.

Пакет документов передается специалистом комиссии министерства по отбору пациентов на оказание ВМП на рассмотрение в день установления соответствия предоставляемых документов установленным законодательством требованиям, о чем специалист делает отметку на заявлении.

3.2.6. Общий срок рассмотрения документов при их приеме не должен превышать 20 минут.

3.3. Рассмотрение документов на заседании комиссии министерства по отбору пациентов на оказание ВМП.

3.3.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление комплекта документов от специалиста в комиссию министерства.

Ответственность за данную административную процедуру несет ответственное должностное лицо министерства - заместитель министра.

Порядок работы комиссии утвержден приказом министерства от 12 ноября 2009 г. № 01-05/580 «О порядке направления жителей Ставропольского края в медицинские учреждения, оказывающие высокотехнологичную медицинскую помощь, в соответствии с государственным заданием на оказание высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет ассигнований федерального бюджета».

Комиссия министерства проводит проверку представленных заявителем документов на предмет их соответствия установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края требованиям, удостоверяясь, что представленные документы подтверждают право заявителя на оказание ВМП.

Решение комиссии оформляется протоколом. При положительном решении комиссии документы передаются специалисту для выполнения следующих административных процедур. При отрицательном решении комиссии протокол с отказом выдается по желанию пациента на руки, или направляется почтовым отправлением, или по электронной почте.

3.3.2. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет десять рабочих дней со дня поступления обращения заявителя.

3.4. Ввод данных из представленных документов и оформление талона на оказание ВМП с использованием специализированной информационной системы Министерства здравоохранения Российской Федерации.

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление комплекта документов специалисту после рассмотрения на заседании комиссии министерства в порядке делопроизводства.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.4.2. Специалист вводит данные из представленных документов с использованием специализированной информационной системы Министерства здравоохранения Российской Федерации, где создается талон с автоматическим присвоением номера.

3.4.3. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет три рабочих дня с момента поступления комплекта документов специалисту после рассмотрения на заседании комиссии министерства.

3.5. Уведомление заявителя о согласовании даты госпитализации или об отказе в оказании ВМП медицинской организацией, оказывающей ВМП.

3.5.1. Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.5.2. Талон на оказание ВМП с приложением в электронном виде медицинской документации рассматривается в медицинской организации, оказывающей ВМП. После того как талон рассмотрен, автоматически отсылается уведомление в специализированной информационной системе Министерства здравоохранения Российской Федерации о согласовании даты госпитализации или отказе с указанием причины.

3.5.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление уведомления о согласовании даты госпитализации.

Срок ожидания предоставления (согласования) талона на ВМП не входит в срок предоставления услуги.

3.5.4. При согласовании даты госпитализации медицинской организацией, оказывающей ВМП, специалист уведомляет заявителя, согласовывая с ним дату и время выдачи талона по телефону, указанным в заявлении, и в срок не позднее трех рабочих дней с даты внесения информации в талон медицинской организацией, оказывающей ВМП, о чем в журнале уведомлений и выдачи талонов на оказание ВМП ставится отметка (о дате и времени телефонного звонка). В случае если в заявлении не указан телефонный номер, такое уведомление направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес.

3.5.5. Общий максимальный срок данной административной процедуры составляет три рабочих дня со дня поступления уведомления о согласовании даты госпитализации.

3.5.6. При отказе в госпитализации медицинской организацией, оказывающей ВМП, заявитель уведомляется с указанием причин отказа. Оформить повторно талон можно в другую медицинскую организацию, оказывающую ВМП, только после поступления заявления от заявителя лично. О таком отказе заявитель информируется по телефону, указанным в заявлении, в срок не позднее трех рабочих дней с даты внесения информации в талон медицинской организации, оказывающей ВМП, о чем в журнале уведомлений и выдачи талонов ВМП ставится отметка (о дате и времени телефонного звонка). В случае если в заявлении не указан телефонный номер, такое уведомление направляется в письменной форме на указанный почтовый адрес не позднее трех рабочих дней с даты отклонения заявки.

3.6. Выдача талона.

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является наличие электронной и бумажной версии талона на оказание ВМП, завизированной и заверенной печатью министерства, а также согласования с заявителем даты выдачи талона.

Ответственность за данную административную процедуру несет специалист.

3.6.2. Специалист выдает заявителю бумажную версию, талона, завизированную и заверенную печатью министерства, и регистрирует факт выдачи в журнале уведомлений и выдачи талонов ВМП. По желанию пациента талон на оказание ВМП может быть выслан почтой.

3.6.3. Общий максимальный срок выдачи талона на руки не должен превышать 10 минут.

Формы и вид обращения заявителя при обращении в министерство с заявлением для постановки на учет и направления на высокотехнологичные виды медицинской помощи

№	Наименование документа	Необходимость предоставления информации в следующих случаях	При очной форме подачи документов		При заочной форме подачи документов		Электронный вид	
			Бумажный вид	Электронный вид	Бумажный вид	Бумажно-электронный вид		
	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	
1	Заявление о получении высокотехнологичных видов медицинской помощи	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, подписанный электронно-цифровой подписью заявителя
2	Документ, удостоверяющий личность заявителя	Оригинал, предъявляется при обращении	-	УЭК заявителя	Копия	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Устное завершение процедуры идентификации заявителя
3	Выписка пациента	При наличии показаний и отсутствии противопоказаний	Оригинал	1	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде. 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, подписанный электронно-цифровой подписью заявителя

3.7. Документы пациентов, получивших государственную услугу, в течение пяти лет хранятся в архиве министерства, а затем сдаются по описи на хранение в государственное казенное учреждение здра-

вохранения Ставропольского края «Объединенный ведомственный архив Министерства здравоохранения Ставропольского края».

3.8. Особенности выполнения государственной услуги в электронном виде.

3.8.1. Электронная услуга - это государственная услуга, при предоставлении которой для взаимодействия с получателем услуги используются информационно-телекоммуникационные технологии.

3.8.2. Предоставление данной государственной услуги в электронном виде будет осуществляться на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.8.3. Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечит:

доступ заявителей к сведениям о государственной услуге;

достоверность для копирования и заполнения в электронной форме заявления и иных документов, необходимых для получения государственной услуги;

возможность подачи заявителями с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении государственной услуги;

возможность получения заявителями сведений о ходе выполнения запроса о выполнении государственной услуги;

возможность получения специалистом и заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления государственной услуги.

Данная государственная услуга будет предоставляться в электронном виде с момента перевода предоставления государственной услуги в электронный вид.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами министерства положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами министерства положений настоящего Административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется непосредственно руководителем должностного лица.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги, а также за принятием должностными лицами министерства решений.

Должностные лица министерства, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных регламентом.

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. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности министерства.

4.2.3. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц министерства.

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

4.3.1. Ответственность должностных лиц министерства закрепляется в их должностных регламентах.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны упомянутых должностных лиц министерства должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц министерства, а также принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений, принятие решений и подготовку ответов на обращения специалистов, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства.

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

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотрен

