



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

П Р И К А З

«20» 02 2021

№ 167

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 10.12.2018 № 1141 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры»

Во исполнение Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Севастополя от 17.03.2015 № 182-ПП «Об утверждении положения о Департаменте здравоохранения города Севастополя» с целью приведения в соответствии с требованиями действующего законодательства

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в Административный регламент Департамента здравоохранения города Севастополя по предоставлению государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры» согласно Приложению.

2. Настоящий приказ подлежит опубликованию на официальном сайте Департамента здравоохранения города Севастополя.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Дранишникова Ю.К.

Директор Департамента
здравоохранения города Севастополя –
член Правительства Севастополя

В.С. Денисов

**Изменения в Административный регламент Департамента
здравоохранения города Севастополя по предоставлению
государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на
прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры»**

1. Абзац 1 подпункта 1.1 Административного регламента Департамента здравоохранения города Севастополя по предоставлению государственной услуги «Предварительная запись в электронном виде на прием к врачу, диагностические исследования и лечебные процедуры» (далее – Регламент) изложить в следующей редакции:

«Предметом регулирования административного регламента предоставления государственной услуги «Запись на прием к врачу» является определение сроков и последовательности административных процедур по осуществлению записи физических лиц на прием к врачу, лечебные процедуры, диагностические исследования самостоятельно или по направлению участкового врача-терапевта, участкового врача-педиатра, врача общей практики (семейного врача), врача-специалиста, медицинского работника, ведущего доврачебный прием для получения первичной медико-санитарной помощи первого и второго уровней в медицинских организациях города Севастополя, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также внесению изменений и отмены указанной записи.»

2. Подпункт 1.2 Регламента изложить в следующей редакции:

«1.2. Описание заявителей, а также лиц, имеющих право выступать от их имени.

1.2.1. Заявителями на получение Государственной услуги являются граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие на территории Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, а также лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19.02.1993 № 4528-1 «О беженцах» (далее – Федеральный закон от 19.02.1993 № 45228-1-ФЗ), имеющие действующий полис ОМС.

1.2.2. Категории Заявителей:

- дети после государственной регистрации рождения и до 14 лет;
- лица в возрасте 14 лет и старше.

1.2.3. Заявители имеют право получить Государственную услугу через законного или уполномоченного Представителя».

3. Подпункт 2.5 Регламента изложить в следующей редакции:

«2.5. Правовые основания для предоставления Государственной услуги. Основными нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление Государственной услуги, являются:

- 1) Конституция Российской Федерации.
- 2) Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).
- 3) Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ).
- 4) Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 5) Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг».
- 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».
- 8) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2012 № 406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».
- 9) Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».
- 10) Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21.12.2012 № 1342н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи».

11) Закон города Севастополя от 05.08.2014 № 54-ЗС «Об охране здоровья населения города Севастополя».

12) Постановление Правительства Севастополя от 24.06.2014 № 90 «О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Севастополя административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)».

13) Постановление Правительства Севастополя от 17.03.2015 № 182-ПП «Об утверждении положения о Департаменте здравоохранения города Севастополя».

14) Приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 27.11.2018 № 1093 «Об упорядочивании записи на прием к врачу» (далее – приказ Департамента от 27.11.2018 № 1093, опубликован на официальном сайте Департамента).

15) Приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 02.09.2019 № 932 «Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом здравоохранения города Севастополя государственной услуги «Прикрепление граждан к медицинской организации города Севастополя» в электронной форме» (далее – приказ Департамента от 02.09.2019 № 932)».

4. Подпункт 2.6. Регламента изложить в следующей редакции:

«2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, подлежащих представлению Заявителем (Представителем).

2.6.1. Перечень документов зависит от категории Заявителя. Полис ОМС предоставляется при каждом обращении за получением Государственной услуги (в соответствии с п. 1 ч. 2 ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ).

2.6.2. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении Государственной услуги является запрос Заявителя (Представителя), поданный в устной форме (при обращении лично или по телефону) или в электронной форме (при обращении через Интернет или посредством инфомата).

2.6.3. Документы, предоставляемые Представителем детей после государственной регистрации рождения и до четырнадцати лет:

- свидетельство о рождении;
- полис ОМС.

2.6.4. Документы, предоставляемые лицами в возрасте четырнадцати лет и старше:

- граждане РФ: паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

– лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19.02.1993 № 45228-1-ФЗ: удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

– иностранные граждане, постоянно или временно проживающие на территории РФ: паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

– лица без гражданства, постоянно или временно проживающие на территории РФ: документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

– полис ОМС.

2.6.5. Документы, предоставляемые Представителем:

– документ, удостоверяющий личность;

– документ, подтверждающий полномочия Представителя на осуществление действий от имени Заявителя.

2.6.6. При обращении Заявителя (Представителя) с целью получения консультации у врача узкой специальности или прохождения обследования необходимо наличие направления установленной формы 057у.

2.6.7. При обращении Заявителя (Представителя) для получения Государственной услуги по телефону или в электронной форме предоставляются только реквизиты документов.

2.6.8. Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых документов возлагается на Заявителя (Представителя).».

5. Подпункт 2.7. Регламента изложить в следующей редакции:

«2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги:

– несоответствие возрастной категории Заявителя профилю Медицинской организации (детская, взрослая);

– отсутствие одного или нескольких документов, указанных в п. 2.6 настоящего Административного регламента;

– предоставленные документы недействительны, неправильно оформлены или имеют видимые признаки подделки;

– отсутствие данных о Заявителе в медицинских информационных системах (при обращении через все источники, кроме личного обращения в Медицинскую организацию).

2.7.2. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, не препятствует повторному обращению Заявителя (Представителя) в Медицинскую организацию за предоставлением Государственной услуги.».

6. Подпункт 2.8. Регламента изложить в следующей редакции:

«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Государственной услуги

2.8.1. Основания для приостановления предоставления Государственной услуги не предусмотрены.

2.8.2. Основаниями отказа в предоставлении Государственной услуги являются:

- отсутствие врача необходимого профиля в Медицинской организации;
- отсутствие свободных слотов в расписании приема врача в РМИС;
- несогласие Заявителя (Представителя) с предлагаемыми датой и временем приема врача;
- отсутствие у Заявителя (Представителя) направления установленной формы;
- отсутствие у Медицинской организации лицензии на данный вид медицинской деятельности;
- отсутствие ранее произведенной записи на прием к врачу, лечебные процедуры или диагностические исследования.

2.8.3. Отказ в предоставлении Государственной услуги не препятствует повторному обращению Заявителя (Представителя) в Медицинскую организацию за предоставлением Государственной услуги».

7. Дополнить раздел II Регламента п.п. 2.10.-2.13., изложив их в следующей редакции:

«2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении Государственной услуги:

- при личном обращении в регистратуру Медицинской организации: не более 15 минут;
- при подаче запроса посредством инфомата: не более 10 минут;
- при подаче запроса по телефону через колл-центр Медицинской организации или ЕКЦ: не более 5 минут;
- при подаче запроса в электронной форме: ожидания в очереди не требуется.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Государственной услуги.

Регистрации запроса Заявителя (Представителя) о предоставлении Государственной услуги осуществляется в момент обращения.

2.12. Срок предоставления Государственной услуги

2.12.1. Запись производится на день обращения при наличии свободных талонов или предварительно на другой день и время, свободные для записи и удобные для Заявителя.

2.12.2. Сроки предоставления Государственной услуги:

- при предоставлении услуги в электронной форме: в момент обращения;

- при предоставлении услуги через инфомат: в момент обращения;

- при личном обращении в регистратуру Медицинской организации: не более 10 минут;

- при телефонном обращении в регистратуру Медицинской организации или ЕКЦ: не более 5 минут.

2.12.3. В срок предоставления Государственной услуги не входят периоды времени, затраченные Заявителем на устранение замечаний при предоставлении документов, предусмотренных п. 2.6 Административного регламента, а также период времени, предшествующий получению талона после информирования Заявителя о такой возможности по телефону.

2.13. Показатели доступности и качества Государственной услуги.

2.13.1. Показателями доступности предоставления Государственной услуги являются:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, наличие хороших подъездных дорог;

- наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием Заявителей, в целях соблюдения установленных настоящим Административным регламентом сроков предоставления Государственной услуги;

- предоставление возможности получения Государственной услуги в электронной форме;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- соблюдение требований Административного регламента о порядке информирования об оказании Государственной услуги.

2.13.2. Показателями качества предоставления Государственной услуги являются:

- отсутствие очередей при приеме Заявителей;

- соблюдение сроков предоставления Государственной услуги;

– соотношение количества обоснованных жалоб граждан по вопросам качества и доступности предоставления Государственной услуги к общему количеству жалоб;

– соответствие предоставляемой Государственной услуги требованиям Административного регламента.

2.13.3. Получение Государственной услуги на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) не предусмотрено.

2.13.4. Продолжительность взаимодействия Заявителя (Представителя) с сотрудниками учреждения не должна превышать 15 минут. Общее количество взаимодействий Заявителя (Представителя) с должностными лицами при предоставлении Государственной услуги – не более двух».

8. Дополнить Регламент разделом 5, изложив его в следующей редакции:
«5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОТВЕСТВЕННЫХ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ»

Заявитель (Представитель) имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении Государственной услуги решения и (или) действия (бездействия) органа, его должностных лиц.

5.1. Способы подачи жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц.

5.1.1. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее – жалоба) может быть подана в электронной форме, в форме устного обращения, в письменной форме.

5.1.2. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем (Представителем) посредством:

- электронной почты Департамента: sevzdrav@sev.gov.ru;
- Интернет-приемной на официальном сайте Правительства Севастополя: <https://sev.gov.ru/feedback/new/>;
- РПГУ/ЕПГУ (при наличии технической возможности);
- ФГИС «Досудебное обжалование» (<https://do.gosuslugi.ru>).

5.1.3. На письменной форме (почтовым отправлением, на бумажном носителе) жалоба может быть подана по адресу: 299003, г. Севастополь, ул. Симферопольская, д. 2.

5.1.4. В форме устного обращения жалоба может быть подана на личном приеме в Департаменте, осуществляемом по адресу: 299003, г. Севастополь, ул. Симферопольская, 2.

5.1.5. При личном приеме Заявитель (Представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема Заявителя (Представителя). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия Заявителя (Представителя) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема Заявителя (Представителя). В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема Заявителю (Представителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Медицинской организации, ответственных за предоставление Государственной услуги, а также принимаемые ими решения при предоставлении Государственной услуги, в том числе связанные с:

- нарушением срока регистрации запроса Заявителя (представителя) о предоставлении Государственной услуги;
- нарушением срока предоставления Государственной услуги;
- требованием у Заявителя (Представителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя для предоставления Государственной услуги;
- отказом в приеме у Заявителя (Представителя) документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Севастополя для предоставления Государственной услуги;
- отказом 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 города Севастополя;
- истребованием у Заявителя (Представителя) при предоставлении Государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;
- отказом должностных лиц, специалистов Медицинской организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушением срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Государственной услуги;

- приостановлением предоставления Государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами города Севастополя;

- требованием у Заявителя (Представителя) при предоставлении Государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги, либо в предоставлении Государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

В случае досудебного (внесудебного) обжалования действия (бездействия), решений должностных лиц Заявитель (Представитель) может направить письменное обращение в Медицинскую организацию или Департамент:

- на действие (бездействие) работников Медицинской организации – на имя главного врача Медицинской организации или директора (заместителя) Департамента;

- на действие (бездействие) главного врача Медицинской организации, сотрудников Департамента – на имя директора (заместителя) Департамента;

5.4. Порядок подачи жалобы.

5.4.1. Жалоба должна содержать:

- наименование Департамента, должностного лица Департамента или Медицинской организации, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) сотрудника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя (Представителя), 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) Медицинской организации;

- доводы, на основании которых Заявитель (Представитель) не согласен с решением и действием (бездействием) Медицинской организации. Заявителем (Представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.4.2. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.4.3. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.5. Порядок рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в Департамент, Медицинскую организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5.2. На каждую жалобу заводится учетное дело, которому присваивается номер, соответствующий регистрационному номеру жалобы. Учетное дело содержит все документы, связанные с рассмотрением жалобы.

5.5.3. При рассмотрении жалобы по существу должностным лицом Департамента, Медицинской организации:

- обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием Заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

- запрашиваются необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и следствия и органов прокуратуры;

- при необходимости назначается проверка.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

5.6.1. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.2. В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя (Представителя) либо отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем (Представителем) нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.8. Результат рассмотрения жалобы.

5.8.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах, возврата Заявителю (Представителю) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя, а также в иных формах;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8.2. При удовлетворении жалобы должностное лицо не позднее 5 рабочих дней принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, а также приносит извинения за доставленные неудобства и предоставляет информацию о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю (Представителю) в целях получения Государственной услуги.

5.8.3. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.8.4. На жалобу Заявителя (Представителя) не дается ответ в случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия физического лица, направившего жалобу, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы, а также почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

5.8.5. При получении письменной жалобы Заявителя (Представителя), в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, участвующего в предоставлении Государственной услуги, а также членов его семьи, директор (заместитель) Департамента, руководитель Медицинской организации вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю (Представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8.6. До момента принятия решения по жалобе Заявитель (Представитель) имеет право обратиться с заявлением о прекращении

рассмотрения жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном в п. 5.5 настоящего Административного регламента.

5.8.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего Государственную услугу.

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

5.9. Порядок информирования Заявителя (Представителя) о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.п. 5.8.1 Административного регламента, Заявителю (Представителю) в письменной форме и по желанию Заявителя (Представителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (способом, указанным Заявителем (Представителем) в жалобе: лично, по почте или электронной почтой).

5.9.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты Заявителя;
- сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) Медицинской организации, сотрудников должностных лиц и специалистов Медицинской организации;
- наименование Государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Государственной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной);
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;
- должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

5.9.3. В случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю (Представителю) даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решения, принятые в ходе рассмотрения жалобы, действия (бездействие) должностных лиц Медицинской организации могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу, либо в судебном порядке.

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

Заявитель (Представитель) имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Способы информирования заявителей (Представителей) о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Департамент и Медицинская организация обеспечивают консультирование Заявителей (Представителей) о порядке обжалования решений, действий (бездействия) Медицинской организации и их сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, и на личном приеме».