



## ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ

### ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

---

#### П Р И К А З

«19» 02 2021

№ 164

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 02.09.2019 № 932 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Прикрепления граждан к медицинской организации города Севастополя»

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 «Прикрепления граждан к медицинской организации города Севастополя» 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 Дранишникову 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 «Прикрепление граждан к медицинской  
организации города Севастополя»**

1. Исключить из раздела II Административного регламента Департамента здравоохранения города Севастополя п. 2.5 по предоставлению государственной услуги «Прикрепление граждан к медицинской организации города Севастополя» (далее – Регламент) пункт 2:

«Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

2. Внести изменения в раздел V Регламента, изложив его в следующей редакции:

**«5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ  
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ), ПРИНЯТЫХ В ХОДЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

Заявитель (Представитель) имеет право подать в досудебном (внесудебном) порядке жалобу на принятые (совершенные) при предоставлении Государственной услуги решения и (или) действия (бездействие) 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](mailto: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.».