



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

04.09.2017 № 3  
Великий Новгород

**О внесении изменений в Административный регламент  
предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу  
медицинской организации, подведомственной департаменту  
здравоохранения Новгородской области**

Департамент здравоохранения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в Административный регламент предоставления государственной услуги по записи на прием к врачу медицинской организации, подведомственной департаменту здравоохранения Новгородской области, утвержденный постановлением департамента здравоохранения Новгородской области от 30.12.2015 № 8 (далее административный регламент):

1.1. Дополнить пункт 1.2 абзацем следующего содержания:

«Для получения государственной услуги в электронном виде используется личный кабинет заявителя.»

1.2. Дополнить четвертый абзац подпункта 1.3.2 словами «<http://www.uslugi.novreg.ru>;».

1.3. Дополнить пункт 2.6 после слов «в том числе в электронной форме» словами «, порядок их предоставления».

1.4. Дополнить подпунктом 2.6.6 следующего содержания:

«2.6.6. Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и сайт департамента: [www.zdrav53-online.ru](http://www.zdrav53-online.ru), путем заполнения специальной интерактивной формы, которая обеспечивает идентификацию заявителя.

В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений, используется подсистема «Личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.»

1.5. Изложить подпункты 2.16.1, 2.16.2 в редакции:

«2.16.1. Показателем доступности и качества государственной услуги является возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме.

2.16.2. Показатели доступности государственной услуги:

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе, с использованием информационно-коммуникационных технологий;

обеспечение предоставления государственной услуги с использованием сайта департамента: [www.zdrav53-online.ru](http://www.zdrav53-online.ru);

обеспечение предоставления государственной услуги с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

степень удовлетворенности граждан доступностью предоставления государственной услуги.».

1.6. Дополнить пунктом 2.17 следующего содержания:

**«2.17. Иные требования, в том числе, учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.17.1. Заявителям обеспечивается возможность осуществлять с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или сайта департамента: [www.zdrav53-online.ru](http://www.zdrav53-online.ru) мониторинг хода предоставления государственной услуги.

2.17.2. Возможность предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.».

1.7. Изложить раздел V в редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) медицинской организации и (или) его ответственных лиц при предоставлении государственной услуги (далее жалоба)**

Заявитель государственной услуги, права и законные интересы которого нарушены ответственными лицами медицинской организации (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги), имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

**5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.



Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги;
- 3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) 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 Новгородской области;
- 5) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области.

### **5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги руководителю медицинской организации или руководителю департамента.

#### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Жалоба подается должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, указанному в пункте 5.3 настоящего административного регламента, в письменной форме, в том числе по почте или при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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 доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется медицинской организацией либо департаментом.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта медицинской организации или официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- федеральной государственной электронной системы «Досудебное



обжалование»: <https://do.gosuslugi.ru.>».

5.4.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, специалиста медицинской организации, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, его должностного лица или специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в медицинскую организацию или департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа медицинской организации, ее специалиста в приеме документов у заявителя – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

### **5.6. Результат рассмотрения жалобы**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация или департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.2. При удовлетворении жалобы медицинская организация или департамент принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.3. Медицинская организация или департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) если доводы заявителя в ходе проверки не нашли своего подтверждения и признаны необоснованными.

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или



преступления медицинская организация или департамент незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### **5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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

#### **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) медицинской организации области, ее специалистов в ходе предоставления государственной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае, если для написания жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в медицинской организации, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### **5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

5.10.1. Медицинская организация обеспечивает:

- 1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, ее специалистов посредством размещения информации на стендах медицинской организации, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, ее специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.».

2. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости» и разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

**Руководитель департамента здравоохранения  
Новгородской области**



**Г.В. Михайлова**