



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 01. 2018

№ 1 П

Об административном регламенте государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области предоставления услуги «Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

В соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 19.07.2017 № 1526-р «О внесении изменений в перечень услуг, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р», постановлениями Правительства Астраханской области от 01.03.2005 № 4-П «О министерстве здравоохранения Астраханской области» и от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»

министерство здравоохранения Астраханской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области предоставления услуги «Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи».

2. Признать утратившими силу:

002908 *

- постановление министерства здравоохранения Астраханской области от 15.08.2011 № 12-П «Об административном регламенте государственного учреждения здравоохранения Астраханской области по предоставлению услуги «Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области»;

- постановление министерства здравоохранения Астраханской области от 01.12.2011 № 54П «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Астраханской области от 15.08.2011 № 12-П»;

- пункт 3 постановления министерства здравоохранения Астраханской области от 12.02.2014 № 15П «О внесении изменений в отдельные постановления министерства здравоохранения Астраханской области»;

- пункт 11 постановления министерства здравоохранения Астраханской области от 30.06.2016 № 15П «О внесении изменений в отдельные постановления министерства здравоохранения Астраханской области».

3. Отделу планирования и организации медицинской помощи взрослому населению министерства здравоохранения Астраханской области:

3.1. В семидневный срок после дня первого официального опубликования направить копию настоящего постановления, а также сведения об источниках его официального опубликования, в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Астраханской области.

3.2. Не позднее семи рабочих дней со дня подписания настоящего постановления направить его копию в прокуратуру Астраханской области.

3.3. Внести сведения об услуге «Предоставление информации о порядке оказания специализированной медицинской помощи в государственном учреждении здравоохранения Астраханской области» в государственную информационную систему «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области».

3.4. В течение трех рабочих дней со дня подписания настоящего постановления направить его копию в агентство связи и массовых коммуникаций Астраханской области для официального опубликования.

3.5. В семидневный срок после дня первого официального опубликования направить копию настоящего постановления в государственные бюджетные учреждения здравоохранения Астраханской области, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4. Отделу нормативно-правового обеспечения министерства здравоохранения Астраханской области направить постановление в информационные агентства ООО «Информационный центр «КонсультантПлюс» и ООО «Астрахань-Гарант-Сервис» для включения в электронные базы данных.

5. Государственному бюджетному учреждению здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» разместить текст настоящего постановления в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства

здравоохранения Астраханской области <http://www.minzdravao.ru>.

6. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Министр



П.Г. Джувалыков

УТВЕРЖДЕН
постановлением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от «16» 01.2018 № 119

Административный регламент государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области предоставления услуги «Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области (далее – учреждения) предоставления услуги «Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи» (далее - административный регламент, услуга соответственно) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Описание заявителей

Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, зарегистрированным и проживающим на территории Астраханской области, а также иностранным гражданам, обратившимся в медицинскую организацию, участвующую в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной либо электронной форме (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

«Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам

медицинской помощи».

2.2. Наименование государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области, непосредственно предоставляющего услугу

2.2.1. Услугу предоставляет учреждение, оказывающее медицинскую помощь и участвующее в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее — учреждение, программа госгарантий соответственно) (приложение № 1 к административному регламенту).

Ответственными исполнителями по предоставлению услуги являются сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно административному регламенту (далее – сотрудник учреждения).

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации программы госгарантий.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1. Срок предоставления услуги составляет 14 календарных дней, в том числе срок приема и регистрации заявления – 1 календарный день.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди:

- при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут;
- при подаче заявления и при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.5.1. Для получения услуги заявитель предоставляет в учреждение, заявление о предоставлении информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации программы госгарантий (далее - заявление).

2.5.2. При предоставлении услуги учреждение не вправе требовать:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

2.5.3. Порядок предоставления заявления.

По выбору заявителя заявление представляется в учреждение, посредством личного обращения заявителя, либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - в электронной форме, сеть «Интернет» соответственно):

- лично при посещении учреждения;

- посредством государственных информационных систем «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее - единый портал) и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее - региональный портал);

- иным способом, позволяющим передать в электронной форме заявление.

Днем обращения за предоставлением услуги считается дата получения и регистрации заявления сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов.

В случае направления заявителем в электронной форме, в том числе через единый портал или региональный портал, заявление заполняется согласно представленной на едином портале или региональном портале форме (в случае использования единого или регионального порталов) и подписывается простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги.

2.6.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, в предоставлении услуги отсутствуют.

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.8. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237);
- Федеральным законом от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, 2006, № 165);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2010, № 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15 ст. 2036);
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48 ст. 6724);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 27, ст. 3744);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также государственных корпораций, которые в соответствии с федеральным законом наделены полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 41, ст. 5628);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 5, ст. 377);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание

(заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» (Российская газета, 2011, № 93);

- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2012, № 52);

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02.12.2014 № 796н «Об утверждении Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи» (Российская газета, 2015, № 30);

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.12.2014 № 930н «Об утверждении Порядка организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением специализированной информационной системы» (Российская газета, 2015, № 9);

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 09.12.2015);

- постановлением Правительства Астраханской области от 01.03.2005 № 4-П «О министерстве здравоохранения Астраханской области» (Астраханские известия, 2005, № 11);

- постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2010, № 43);

- постановлением Правительства Астраханской области от 28.12.2016 № 472-П «О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов» (Сборник законов и нормативных правовых актов Астраханской области, 2017, № 1);

- распоряжением Правительства Астраханской области от 05.11.2015 № 479-Пр «О перечнях государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Астраханской области, и услуг, предоставляемых государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), в Астраханской области, в том числе в электронной форме».

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги,

информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при получении информации о ходе предоставления услуги.

Помещения учреждения оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для получения информации оборудуются информационными стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда сотрудников учреждения.

Каждое рабочее место сотрудников учреждения оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для получения информации оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Общее число мест для сидения - не менее 3.

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.10. Показатели доступности и качества услуги.

Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 5 приложения № 2 к административному регламенту;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителя и сотрудников учреждения при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников учреждения административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- доступность обращения за предоставлением услуги и предоставление услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- предоставление заявления в электронной форме, в том числе через единый или региональный портал, в порядке, установленном пунктом 2.5.3 подраздела 2.5 раздела 2 административного регламента;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получение заявителем результатов предоставления услуги.

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. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность и состав административных процедур показаны на блок-схеме в приложении № 3 к административному регламенту.

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления;
- подготовка письма, содержащего запрашиваемую информацию;
- передача (направление) заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию.

3.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление в учреждение заявления.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема заявления (при личном обращении);
- передает зарегистрированное заявление сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Письменные обращения, полученные на личном приеме руководителя учреждения, передаются в течение одного рабочего дня сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов, для регистрации.

В случае, если изложенные в письменном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию заявления, и передача его сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 календарный день.

3.3. Подготовка письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги, зарегистрированного заявления.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, готовит письмо, содержащее следующую информацию:

- этапы оказания медицинской помощи учреждением, участвующим в реализации программы госгарантий;
- правила организации деятельности учреждения (его структурного подразделения, врача);
- стандарт оснащения учреждения (его структурных подразделений);
- рекомендуемые штатные нормативы учреждения (его структурных подразделений);
- иные положения исходя из особенностей оказания медицинской помощи.

Подготовленное письмо передается на подпись руководителю учреждения в соответствии с порядком, установленным учреждением. Подписанное письмо передается сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

В случае отсутствия у учреждения информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации программы госгарантий, направляет в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее учреждение, с уведомлением гражданина, направившего

заявление, о переадресации заявления.

Результатом исполнения данной административной процедуры является подготовка письма, содержащего запрашиваемую информацию либо письма о переадресации заявления, подписание его руководителем учреждения, передача сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

Срок исполнения данной административной процедуры - 12 календарных дней.

3.4. Передача (направление) заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, подписанного руководителем учреждения письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует письмо, содержащее запрашиваемую информацию, в установленном порядке и передает (направляет) его заявителю способом, который указан в заявлении: лично под роспись, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или на адрес электронной почты заявителя, если об этом указано в заявлении.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде письмо, содержащее запрашиваемую информацию, направляется заявителю в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае если письмо, содержащее запрашиваемую информацию, направляется заявителю в форме электронного документа, то учреждение обязано также подготовить и передать (направить) письмо, содержащее запрашиваемую информацию, в письменном (бумажном) виде по соответствующему запросу заявителя.

Результатом исполнения данной административной процедуры является передача либо направление заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 календарный день.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением сотрудниками учреждений положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги и принятием решений осуществляет руководитель учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется министром здравоохранения Астраханской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность сотрудников учреждения и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги

Ответственность сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, и иных должностных лиц за административные процедуры, предусмотренные разделом 3 административного регламента, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

В целях контроля за предоставлением услуги гражданам, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в министерство здравоохранения Астраханской области (далее - министерство) и учреждение предложения,

рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками учреждения, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, сотрудников учреждения и иных должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников и иных должностных лиц при предоставлении услуги

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) учреждения и (или) его сотрудников и иных должностных лиц при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками учреждения либо с должностными лицами министерства, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия сотрудников учреждения или должностных лиц министерства, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте министерства в сети «Интернет» <http://www.minzdravao.ru>, на региональном портале, на едином портале;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении учреждения.

5.3. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ учреждения, сотрудника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы сотрудники учреждения, которым может быть направлена жалоба

5.4.1. Жалоба рассматривается учреждением. В случае, если обжалуются решения руководителя учреждения, жалоба подается в министерство и рассматривается им в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.4.2. В случае, если в компетенцию учреждения не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в учреждение в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и министерством (далее — соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении.

5.4.4. Уполномоченные на рассмотрение жалоб сотрудники учреждения либо должностные лица министерства обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.2 подраздела 5.4 раздела 5 административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подается в учреждение или министерство в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес министерства: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 В, министерство здравоохранения Астраханской области.

Адрес официального сайта министерства в сети «Интернет»:
<http://www.minzdravao.ru>.

Адрес электронной почты министерства: adm@minzdravao.ru.

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>.

Телефоны министерства: (8512) 54-92-30; факс (8512) 54-00-14.

5.5.3. Почтовый адрес МФЦ: 414014, г. Астрахань, ул. Бабефа, 8.

График работы МФЦ:

с понедельника по среду - с 08.00 до 18.00;

четверг – с 08.00 до 20.00;

пятница – с 08.00 до 18.00;

суббота – с 08.00 до 13.00;

воскресенье – выходной.

Адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет»:
<http://www.mfc.astrobl.ru>.

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.astrakhan@astrobl.ru.

Телефоны МФЦ: 668-809; факс МФЦ: 668-808.

Информация о филиалах МФЦ приведена в приложении № 4 к административному регламенту.

5.5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, сотрудника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) учреждения, сотрудника учреждения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, сотрудника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.5. 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 (для физических лиц).

5.5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением/министерством в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы министерства, указанным в пункте 1 приложения № 2 к административному регламенту.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет

документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

- официального сайта министерства в сети «Интернет»;
- единого портала либо регионального портала.

5.5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5.5 подраздела 5.5 раздела 5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления сотрудник учреждения или должностное лицо министерства, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в учреждение или министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения или его ответственного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» учреждение/министерство принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение или министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу или министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) сотрудника учреждения или должностного лица министерства, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения об ответственном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы сотрудником учреждения или должностным лицом министерства.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы сотрудника учреждения или должностного лица министерства.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в учреждение или министерство дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Учреждение или министерство или сотрудник учреждения или должностное лицо министерства по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Учреждение, министерство вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения или должностного лица министерства, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Учреждение, министерство в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщают заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем вторым настоящего подраздела, - с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

5.11. Перечень случаев, в которых учреждение, министерство отказывают в удовлетворении жалобы

Учреждение, министерство отказывает в удовлетворении жалобы 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 соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение № 1
к административному регламенту

Информация о местах нахождения, графиках работы, справочных телефонах, сайте и электронной почте государственных бюджетных учреждений здравоохранения Астраханской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь

№ п/п	Наименование учреждения, оказывающего первичную медико-санитарную помощь	Контактные данные	График работы
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области медицинский центр «Пластическая хирургия и косметология»	414024, г. Астрахань, ул. Боевая, д. 61, 33-54-63, 30-45-66, cosmetic75@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 8-00 до 14-00 Выходной-воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Центр медицинской профилактики»	г. Астрахань, пл. Свободы/пер. Котовского 6/2, 22-24-77, kcvlimp_77@mail.ru	Понедельник— пятница с 8-00 до 16-00, перерыв на обед с 12-00 до 12-30 выходной-суббота и воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной клинический стоматологический центр»	414000, г. Астрахань, ул. Кирова, д. 38, 39-10-25, astoblstom@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 19-00; перерыв на обед с 13-00 до 14-00 суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	414056, г. Астрахань, ул. Татищева, д. 56 «б», 54-12-31, 54-72-23, mamaevael@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 18-00; суббота с 9-00 до 13-00 Выходной-воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной кожно-венерологический диспансер»	414056, г. Астрахань, ул. М. Максаковой, 6, 25-45-65, 28-92-58, guz_okvd_ao@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 18-30; Выходной-суббота, воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной наркологический диспансер»	414028, г. Астрахань, ул. Адмирала Нахимова, 70, 30-54-99, dispanser2006@yandex.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 17-00; суббота с 8-00 до 13-00 Выходной-воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной наркологический диспансер»	414011, г. Астрахань,	Понедельник- пятница

учреждение здравоохранения Астраханской области «Областная детская клиническая больница имени Н.Н. Силищевой»	Медиков, 6, 61-87-50, odkb_2005@mail.ru	с 8-00 до 17-00; суббота с 8-00 до 13-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной онкологический диспансер»	414041, г. Астрахань, ул. Б. Алексеева, д. 57, 45-92-00, od85@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 16-30; перерыв на обед с 13-00 до 13-30 суббота с 8-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной противотуберкулезный диспансер»	414004, г. Астрахань, Началовское шоссе, д. 7, 49-57-18, факс 49-57-03, guzoptd@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 18-00; Выходной-суббота, воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной кардиологический диспансер»	414018, ул. Адм. Нахимова, 133, 61-70-10, факс. 61-70-09, guz_okd@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 12-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областной центр профилактики и борьбы со СПИД»	414041, г. Астрахань, ул. Белгородская, д. 7, 30-99-89, 38-58-31, 30-99-89, astr_aidscenter@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 15-00; перерыв на обед с 12-00 до 12-30 Выходной-суббота, воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областная инфекционная клиническая больница им. А.М. Ничоги»	414004, г. Астрахань, ул. Началовское шоссе, 7, 31-06-07, 39-83-99, oikb@astranet.ru	Понедельник- пятница с 8-30 до 17-00; перерыв на обед с 13-00 до 14-00 Выходной-суббота, воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области Александро-Мариинская областная клиническая больница	414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 2, 25-32-61, lazer@astranet.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 16-00; Выходной-суббота, воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Областная клиническая психиатрическая больница»	414011, г. Астрахань, Началовское шоссе, 15, 49-13-50, 49-13-50, okpb@bk.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 1»	414057, г. Астрахань, Советский район, ул. М. Луконина, 12, корпус 3, литер А, помещение 081; телефон/ факс:49-34-11, e-mail: lpu29@astranet.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 2»	414009, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Соликамская, 8, телефон: 31-78-85, факс 31-78-81 e-mail: poldva@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 3»	414018, г. Астрахань, Советский район, ул. Адмирала Нахимова, 135, телефон/ факс:31-79-00, e-mail:gpol3@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 5»	414052, г. Астрахань, Ленинский район, ул. Яблочкова, 26/Сун-Ят-Сена, 43а, факс 31-78-01, телефон:31-78-02, e-mail:polic.5@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова»	414040, г. Астрахань, ул. Красная Набережная, /Раскольниковы, 21/4, телефон/ факс: 51-57-20, e-mail: gbuz-gp8@mail.ru.	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская поликлиника № 10»	414013, г.Астрахань, Трусовский район, ул.Силикатная, 26, телефон: 31-77-33, факс: 31-77-33 e-mail:muzgp10@rambler.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Детская городская поликлиника № 1»	414000, г. Астрахань, Кировский район, ул. Кирова, 47/ул.Епишина,28/ ул.Гилянская, №25, телефон/ факс:48-16-42 e-mail: dgp1@yandex.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Детская городская поликлиника № 3»	414041, г. Астрахань, Кировский район, ул. Куликова, 61, телефон/ факс:8(8512) 31-77-00 e-mail:muz_dgp3@mail.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Детская городская поликлиника № 4»	414024, г. Астрахань, ул. Н. Островского, 66, корп. 2, телефон: 34-56-02, факс: 34-17-59, e-mail:shuldais@inbox.ru	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-00 Выходной-воскресенье
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Детская	414057, г. Астрахань, пр. Воробьева, 11/11, телефон/ факс:33-24-00,	Понедельник- пятница с 8-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 15-

	городская поликлиника № 5»	e-mail:dgp5@ mail.ru	00 Выходной-воскресенье
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Ахтубинская районная больница»	416504, Астраханская область, г. Ахтубинск, ул. Саратовская, д.38, 8 (85141) 5-25-88, факс: 8 (85141) 5-12-33, http://crbahtuba.ru , acrb30@yandex.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Володарская районная больница»	416170, Астраханская область, Володарский район, пос. Володарский, ул. Садовая, д.24, телефон (85142) 9-11-38, vol_crb@bk.ru , http://volcrb.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Енотаевская районная больница»	416200, Астраханская область, Енотаевский район, с.Енотаевка, ул. Советская/ул. Рыдель/ул. Степана Разина, 34/6"А"/1, 8(85143) 9-17-00, Факс: 8(85143) 9-15-50, glav_vrach-60@mail.ru , www.enbolnica.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская больница ЗАТО Знаменск»	г. Знаменск, Астраханская область, ул. Мира 2-А, 2-37-20, gorbol@mail.ru , http://gorbol.astfond.ru/	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Икрянинская районная больница»	416370 Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Мира, 36, 8 (85144)-2-02-48, ikrcrb@yandex.ru http://ikrcrb.org/	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Камызякская районная больница»	416340 Астраханская область, г. Камызяк, ул. М. Горького, 67, 98-4-43/факс – 92-8-60, crb@kam.astranen.ru http://kamyzakcrb.ru/	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Красноярская районная больница»	416150 Астраханская область, с. Красный Яр, ул. Зои Ананьевой, 51, 8 (85146) 91-5-63, crbkrjar@rambler.ru , www.kppb.pф	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения	Астраханская область, Лиманский район, п.Лиман ,	Понедельник-пятница, воскресенье

Астраханской области «Лиманская районная больница»	ул.Ленина 58, 8-(85147) 2-12-02, limpoliklinika@mail.ru, http://limrb.ru/	с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Наримановская районная больница»	416111, Астраханская область, г. Нариманов, ул. Школьная, д.5, 8-(85171)-63-6-73, nar_zrb@mail.ru; http://narimanovcrb.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Приволжская районная больница»	414018, г.Астрахань, ул.Александрова д. 9 «А»/4-я Дорожная 76, (8512) 35-12-15 Факс: 8 (8512) 35-12-15, priv4@yandex.ru, www.privcrb.ru	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Харабалинская районная больница им. Г.В. Храповой»	416010, Астраханская область, г. Харабали, ул. Советская, 108, Телефон/факс: (8-85148) 5-92-58, harcrb@yandex.ru, harabcrb@rambler.ru, harabcrb@yandex.ru, harpolik@mail.ru, http://hrb.minzdravao.ru/	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Черноярская районная больница»	416230, Астраханская область, Черноярский район, с. Чёрный Яр, улица имени Маршала Жукова, 51, телефоны: (85-149) 2-14-70; (85-149) 2-14-44, blackzrb@astranet.ru, http://chernoyar-crb.oms09.ru/	Понедельник-пятница, воскресенье с 7-30 до 19-00; Выходной-суббота
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных»	414057, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Кубанская, д. 1 Телефоны: 8 (8512) 61-65-81 www.agkb2.ru (http://больница-губиных.пф) astrahan_gkb2@mail.ru	круглосуточно
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская клиническая больница №3 им. С.М. Кирова»	414038, г. Астрахань, ул. Хибинская, д. 2 Телефоны: 8512-45-91-55 http://gkb-3.ru/ gkb3@mail.ru	Круглосуточно
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская клиническая больница №3 им. С.М. Кирова»	414011, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Хибинская, д. 2	круглосуточно

	учреждение здравоохранения Астраханской области «Городская клиническая больница №4 им. В.И. Ленина»	область, г. Астрахань, ул. Космонавта В. Комарова, д. 67А Телефоны: (8512) 49-12-51 , (8512) 38-50-33 www.4-gkb.ru gkb4-lenina@yandex.ru	
--	---	---	--

Приложение № 2
к административному регламенту

Порядок информирования о предоставлении услуги

1. Информация о месте нахождения и графике работы министерства.
Почтовый адрес министерства: 414056 г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16В.

График работы министерства:

с понедельника по пятницу - с 08.30 до 17.30;
перерыв на обед - с 12.00 часов до 13.00 часов;
выходные дни - суббота, воскресенье.

2. Справочные телефоны министерства:

(8512) 54-16-02 - отдела планирования и организации медицинской помощи женщинам и детям;

(8512) 54-94-82 - отдела планирования и организации медицинской помощи взрослому населению;

(8512) 54-92-30 - приемная министра.

3. Адрес официального сайта министерства в сети «Интернет»:
<http://www.minzdravao.ru>.

Адрес электронной почты министерства adm@minzdravao.ru.

4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование заявителей о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;
- о справочных номерах телефонов учреждения, о почтовом адресе учреждения;
- об адресе официального сайта учреждения, адресе электронной почты учреждения;
- о возможности предоставления услуги в электронной форме, в том числе, с использованием регионального и единого порталов;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием единого и регионального порталов;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах четвертом - восьмом настоящего пункта.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Информирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

5. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей при личном обращении либо по телефону с сотрудником учреждения, ответственным за консультацию, по направлениям, предусмотренным пунктом 4 настоящего приложения;

- взаимодействия сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- предоставления информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте учреждения, на едином, региональном порталах и на информационных стендах, размещенных в помещении учреждения.

6. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудника учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей сотрудник учреждения представляется, называет фамилию, имя и отчество (при наличии), сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный посетителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий консультирование, кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать), в случае консультирования по телефону при необходимости предлагает заявителю дату для личного обращения;

- ответ на письменные обращения, в том числе в электронной форме дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем учреждения либо уполномоченным им сотрудником. Письменный ответ на письменное обращение и обращение в электронном виде дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- для удобства получения информации и заполнения необходимых документов (предоставления услуги) в помещении учреждения размещены стенды с перечнем необходимых документов и указанием порядка предоставления услуги.

7. На информационных стендах и официальном сайте учреждения размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, сотрудников учреждения;
- блок-схема предоставления услуги (приложение № 3 к административному регламенту);
- адреса единого и регионального порталов;
- графики личного приема заявителей сотрудниками учреждения;
- адрес, номера телефонов и график работы министерства;
- адреса электронной почты министерства, а также официального сайта министерства в сети «Интернет»;

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листы.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Приложение № 3
к административному регламенту

Блок-схема предоставления услуги «Предоставление информации о порядке оказания медицинской помощи медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

Прием и регистрация заявления - 1 календарный день

Подготовка письма, содержащего запрашиваемую информацию –12 календарных дней

Передача (направление) заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию - 1 календарный день

Приложение № 4
к административному регламенту

Информация о филиалах МФЦ, графиках их работы

№ п/п	Наименование филиала многофункционального центра	Местонахождение многофункционального центра, контакты, график работы
1	Ахтубинский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Ахтубинский район, г. Ахтубинск, ул. Шубина, 81 тел. 8(85141)5-25-36, 8(85141)5-27-41 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
2	Володарский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Володарский район, пос. Володарский, ул. Мичурина, д. 19 «б», литер «А» тел. 8(8512) 48-70-52, 8(8512) 48-70-53 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
3	Енотаевский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Енотаевский район, с. Енотаевка, ул. Мусаева/Чичерина, д. № 59а/22в тел. 8(8512)66-88-12, факс.8(8512)66-88-13 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
4	Знаменский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, ЗАТО Знаменск, г. Знаменск, ул. Ленина, д. 26, помещение 019 тел. 8(85140) 6-00-82, 8(85140) 6-00-83 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
5	Икрянинский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное, ул. Советская, д. 40, помещение № 038 тел. 8(85144) 2-10-54 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
6	Камызякский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Молодежная, д. 32 тел. 8(8512)66-88-17, факс.8(85145)7-00-43 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
7	Красноярский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Советская, д. 62, литер «А» тел. 8(8512)26-68-03, факс 8(8512)26-68-04 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
8	Лиманский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Лиманский район, пос. Лиман, ул. Энергетическая, 1 тел. 8(8512)266-740, факс 8(8512)266-741 График работы: понедельник – пятница 08:00 - 17:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
9	Наримановский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Наримановский район, г. Нариманов, проспект Строителей, д. 7, литер А тел. 8(8512) 668-832 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье

10	Приволжский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Приволжский район, с. Началово, ул. Ленина, д. 47, помещение № 24 тел. 8(8512)668-821 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
11	Филиал АУ АО «МФЦ» в Ленинском районе города Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, пл. Вокзальная, 1 тел. 8(8512) 541-005, 8(8512) 541-003 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
12	Филиал АУ АО «МФЦ» в Ленинском районе города Астрахани	г. Астрахань, Ленинский район, ул. Адмиралтейская, д. 46, литер Е тел. 8(8512) 668-830 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
13	Филиал АУ АО «МФЦ» в Трусовском районе города Астрахани	г. Астрахань, Трусовский район, ул. Дзержинского, 5 тел. 8(8512) 266-801, 8(8512) 266-802 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
14	Филиал АУ АО «МФЦ» в Советском районе города Астрахани	г. Астрахань, Советский район, ул. Адмирала Нахимова, д. 235 «д», литер А тел. 8(8512) 66-88-14 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
15	Филиал АУ АО «МФЦ» в Советском районе города Астрахани	г. Астрахань, Советский район, ул. Боевая, д. 57 «а» тел. 8 (8512) 66-88-19 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 18:00, четверг 08:00 - 20:00, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
16	Харабалинский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Харабалинский район, г. Харабали, 7 квартал, д. 20, литер 1 тел. 8(85148) 40-080, 8(85148) 40-081 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье
17	Черноярский филиал АУ АО «МФЦ»	Астраханская область, Черноярский район, с. Черный Яр, ул. Им. Маршала Жукова, д. 2, литер строения А тел. 8(8512) 668-829 График работы: понедельник – среда, пятница 08:00 - 17:00, четверг 08:00 - 19:30, суббота 08:00 - 13:00, выходной - воскресенье