



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

06 июля 2016

г. Тюмень

№ 13/36

**«Об утверждении Административного регламента предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты»**

1. Утвердить Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты» согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль выполнения распоряжения оставляю за собой.

Директор департамента

И.Б. Куликова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления медицинскими организациями государственной услуги**  
**«Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты»**

**I. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной услуги «Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги, порядок и формы контроля предоставления государственной услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) государственных (муниципальных) медицинских организаций системы здравоохранения Тюменской области (далее – медицинская организация), предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги.

В целях настоящего административного регламента используются следующие сокращения:

– РС ЕГИСЗ – Региональный сегмент Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения – информационная система исполнительных органов государственной власти Тюменской области.

– СНИЛС – страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования.

– РПГУ – региональный портал государственных и муниципальных услуг Тюменской области (<http://uslugi.admtyumen.ru>).

– ЭМК – электронная медицинская карта амбулаторного больного – совокупность электронных персональных медицинских записей, относящихся к одному пациенту, собираемых, хранящихся и используемых в рамках одной медицинской организации.

**1.2. Круг заявителей**

В качестве заявителей могут выступать граждане, имеющие полис ОМС (законные представители, либо иные лица, действующие по доверенности) (далее - заявители), обратившиеся в медицинскую организацию с заявлением о предоставлении государственной услуги, выраженным в письменной или электронной форме.

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**2.1. Наименование государственной услуги**

Наименование государственной услуги – «Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты».

## **2.2. Наименование организаций, предоставляющих государственную услугу**

Предоставление государственной услуги осуществляют государственные медицинские организации системы здравоохранения Тюменской области, оказывающие первичную медико-санитарную помощь, в том числе первичную врачебную, специализированную и паллиативную медицинскую помощь, участвующие в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области.

Медицинские организации, предоставляя государственную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг.

## **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление документов из ЭМК или мотивированный отказ в предоставлении документов из ЭМК.

## **2.4.Срок предоставления государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется в срок не более 5 рабочих дней со дня подачи заявления и документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента.

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 01.08.2014, в «Собрании законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398.);

- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» («Российская газета», № 263, 23.11.2011);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральный закон № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» («Российская газета», № 274, 03.12.2010, «Российская газета», № 275, 06.12.2010 (уточнение), «Собрание законодательства РФ», 06.12.2010, № 49, ст. 6422, «Парламентская газета», № 64, 10-16.12.2010);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.12.2014 № 2769-р «Об утверждении Концепции региональной информатизации» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 08.01.2015, «Собрание законодательства РФ», № 2, 12.01.2015, ст. 544).

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем**

Для получения государственной услуги заявитель лично представляет в медицинскую организацию либо направляет в адрес медицинской организации по почте письмом с уведомлением о вручении следующие документы:

- заявление о предоставлении документов из электронной медицинской карты, заполненное по форме, установленной в соответствии с приложением № 2 к настоящему административному регламенту;

- документ, удостоверяющий личность;

- полис обязательного медицинского страхования.

В заявлении заявитель указывает сведения:

фамилия, имя, отчество руководителя и наименование медицинской организации;

фамилия, имя, отчество заявителя, место жительства заявителя, контактный номер телефона и (или) адрес электронной почты заявителя.

наименование документов, необходимых для предоставления из электронной медицинской карты;

фамилия, имя, отчество гражданина, в отношении которого необходимо предоставить документы из электронной медицинской карты

период, за который предоставляются документы из электронной медицинской карты.

Заявление подписывается лично заявителем.

При личном обращении заявителем представляются для обозрения оригиналы документа, удостоверяющего личность, и полиса обязательного медицинского страхования, а при направлении документов по почте представляются копии указанных документов. Заявление по установленной форме предоставляется в оригинале.

**2.7. Форму заявления, указанного в пункте 2.6. настоящего административного регламента, заявитель может получить:**

- при личном обращении в медицинскую организацию;

- на Официальном портале «Государственные и муниципальные услуги Тюменской области» <http://www.gosuslugi.admtymen.ru>.

**2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги и которые заявитель вправе представить**

Документы, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций отсутствуют.

При предоставлении государственной услуги сотрудники медицинской организации не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

## **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- непредставление документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;

- несоответствие заявления требованиям, указанным в абзаце 3 пункта 2.6. настоящего административного регламента.

По результатам устранения оснований, послуживших причиной отказа в приеме документов, гражданин вправе повторно подать документы.

Повторное рассмотрение документов осуществляется в сроки, установленные настоящим административным регламентом для рассмотрения документов и исчисляемые с момента повторного поступления документов в медицинскую организацию.

## **2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

Основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги заявителю отсутствуют.

## **2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

## **2.12. Порядок, размер и основание взимания платы государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

## **2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, в связи с чем плата не взимается.

## **2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления услуги**

Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

## **2.15. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

Заявление, направленное посредством РПГУ или по почте, подлежит регистрации в день его поступления.

При личном обращении заявителя с заявлением и документами регистрация заявления и документов производится в присутствии заявителя в срок не более 15 минут.

**2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

Прием заявителей осуществляется в помещениях медицинских организаций.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, находятся в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) от остановок общественного транспорта.

Помещения содержат места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами.

Инвалидам обеспечивается создание следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;
- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;
- размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;
- оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления;
- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении

необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание специалистами медицинских организаций, предоставляющих услуги в сфере охраны здоровья, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе, на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре;

- включение условий доступности предоставляемых социальных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, в индивидуальную программу предоставления социальных услуг, разрабатываемую по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

- другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

### **2.17. Требования к залу ожидания**

Ожидание приема заявителем осуществляется в помещениях медицинских организаций, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудованных стульями, кресельными секциями.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования (туалет).

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей.

Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

### **2.18. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги**

Места для заполнения заявлений (запросов) оборудованы визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах.

Места для заполнения заявлений (запросов) снабжены стульями, имеют место для написания и размещения документов, заявлений.

### **2.19. Требования к информационным стендам с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

На информационных стендах в помещениях медицинских организаций размещается следующая информация:

- режим работы медицинской организации;
- графики приема граждан специалистами медицинской организации;
- номера кабинетов, в которых осуществляется прием заявлений и документов и устное информирование заявителей;

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием заявителей и устное информирование;

- адрес Официального портала органов государственной власти Тюменской области;

- номера телефонов, факсов, адреса электронной почты медицинской организации;

- образец заполнения заявления;
  - перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
  - перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- К информационным стендам, на которых размещается информация, обеспечена возможность свободного доступа граждан, в том числе инвалидов.

## **2.20. Показатели доступности и качества государственной услуги**

Доступность и качество государственной услуги определяется по следующим показателям:

- информированность граждан о порядке предоставления государственной услуги;
- возможность получения консультаций по порядку предоставления государственной услуги;
- возможность получения государственной услуги в электронном виде;
- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется государственная услуга;
- оснащённость помещений (здания), в которых предоставляется государственная услуга, пандусами, специальными ограждениями, перилами и иными средствами, обеспечивающими возможность получения услуги лицами с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие удобного для граждан графика работы органа, предоставляющего государственную услугу, в том числе наличие возможности получения государственной услуги в дополнительное вечернее время в будние дни и выходные дни, когда в соответствии с трудовым законодательством основная масса работающих граждан отдыхает;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
- удовлетворенность граждан сроками и условиями ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;
- удовлетворенность граждан сроками предоставления государственной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- отсутствие обоснованных жалоб граждан на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги.

**2.21. Оценка соответствия государственной услуги показателям доступности и качества государственной услуги осуществляется в ходе мониторинга выполнения настоящего Регламента и при проведении проверок предоставления государственной услуги.**

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

### **3.1. Перечень административных процедур**



При предоставлении государственной услуги выполняются следующие административные процедуры:

- Информирование и консультирование заявителя по вопросам предоставления государственной услуги;
- Прием и регистрация заявления;
- Рассмотрение заявления;
- Выдача результата предоставления государственной услуги.

### **3.1.1. Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в медицинскую организацию путем личного обращения или направления обращения с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи).

Специалист, ответственный за информирование и консультирование заявителей, в рамках процедур по информированию и консультированию:

- предоставляет заявителю информацию о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления государственной услуги, по желанию заявителя представляет справочные материалы (образец заявления, перечень документов);

- выдает заявителю перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

- разъясняет порядок получения государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по информированию и консультированию - 15 минут.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист медицинской организации.

Критерии принятия решений - обращение заявителя по вопросам предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации (консультации) по вопросам предоставления государственной услуги.

### **3.1.2. Прием и регистрация заявления**

Основанием для начала исполнения административной процедуры по предоставлению государственной услуги является поступление заявления и необходимых документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента, в медицинскую организацию.

Заявление и документы представляются заявителем (законным представителем) непосредственно или по почте письмом с уведомлением о вручении.

При личном обращении предъявляются оригиналы документов, а при направлении заявления почтой предоставляются копии данных документов.

Специалист, ответственный за прием заявления и документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента, поступивших по почте письмом с уведомлением о вручении, регистрирует заявление в день его поступления в журнале приема документов с присвоением порядкового регистрационного номера.

При личном обращении заявителя (законного представителя) с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6. настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов, регистрирует заявление в присутствии заявителя в журнале приема документов с присвоением порядкового регистрационного номера в срок не более 15 минут.

При заполнении заявления в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая систему «Личный кабинет» заявление регистрируется не позднее одного рабочего дня со дня отправки.

Ответственным за прием и регистрацию заявления и документов является специалист медицинской организации.

Критерии принятия решений - поступление заявления и документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента.

Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется путем проставления порядкового регистрационного номера в журнале приема документов.

### **3.1.3. Рассмотрение заявления**

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, осуществляются медицинской организацией в срок не более 5 рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении информации или мотивированного отказа в предоставлении информации.

По результатам проведенных действий, необходимых для предоставления государственной услуги принимается одно из следующих решений:

- предоставить документы из ЭМК;
- отказать в предоставлении документов из ЭМК.

Решение вступает в силу с момента его вынесения.

Результат административной процедуры – принятие медицинской организацией решения о предоставлении документов из ЭМК или отказ в предоставлении документов из ЭМК.

### **3.1.4. Выдача результата предоставления государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является принятие медицинской организацией решения о предоставлении документов из ЭМК или отказ в предоставлении документов из ЭМК.

На основании принятого решения специалист медицинской организации в течение 1 рабочего дня с момента принятия указанного решения информирует гражданина (его представителя) в письменной (лично или посредством почтовой связи) или устной форме о принятом решении в отношении гражданина.

Результат административной процедуры — выдача заявителю документов из ЭМК.

## **3.2. Выполнение административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием сайта «Государственные и муниципальные услуги в Тюменской области»**

Осуществление административных процедур возможно с использованием РПГУ.

Гражданин авторизуется в модуле «Личный кабинет» через ЕСИА с использованием СНИЛС, выбирает государственную услугу «Предоставление гражданину документов из электронной медицинской карты». Гражданину отображается веб-форма с перечнем требуемых полей для заполнения. После заполнения данной формы система направляет запрос с указанными значениями полей в РС ЕГИСЗ и возвращает гражданину полученный список документов из ЭМК.

В случае отсутствия в РС ЕГИСЗ пациента с указанными данными либо отсутствию у пациента документов в указанный период Система возвращает сообщение «По указанным данным пациента отсутствуют созданные документы».

Заявителем возможно получение информации о результатах лабораторных и диагностических исследованиях, выписанных рецептах в режиме онлайн. В отдельных случаях дата создания документа может отличаться от даты посещения медицинского учреждения. При выборке документов используется дата создания документа.

### **3.3. Выполнение административных процедур в многофункциональных центрах**

Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах может осуществляться при наличии действующего соглашения о взаимодействии между медицинской организацией и многофункциональным центром. В данном случае порядок взаимодействия медицинской организации и многофункционального центра при предоставлении государственной услуги регулируется соглашением о взаимодействии, заключаемым между медицинской организацией и многофункциональным центром, а порядок взаимодействия многофункционального центра с заявителями - регламентом работы многофункционального центра.

## **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляется руководителем медицинской организации.

Текущий контроль включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

По результатам проверок руководитель медицинской организации, должностные лица медицинской организации дают указания по устранению выявленных нарушений и контролируют их исполнение.

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

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются в срок не более 20 (двадцати) рабочих дней со дня издания приказов руководителем медицинской организации путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Проверки включают в себя контроль полноты и качества предоставления государственной услуги, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Мероприятия осуществляются должностными лицами медицинской организации в сроки, установленные руководителем медицинской организации.

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

Специалисты, ответственные за прием и рассмотрение документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка их рассмотрения.

Руководитель медицинской организации, в котором осуществляются определенные административными процедурами действия, несет персональную ответственность за организацию работы специалистов, за соблюдение сроков и порядка рассмотрения, согласования и оформления документов в ходе предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность специалистов и должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

- невыполнение требований настоящего административного регламента;
- неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных должностным регламентом, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации;
- злоупотребление должностными полномочиями.

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

Граждане, общественные объединения и иные негосударственные некоммерческие организации вправе участвовать в осуществлении общественного контроля. Общественный контроль осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействий медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу.

Заявитель вправе обжаловать принятые (принимаемые) решения и действия (бездействия) медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющего государственную услугу, содержащие признаки нарушения закона либо ненадлежащего исполнения должностных обязанностей, в том числе нарушение установленных настоящим административным регламентом сроков и порядка осуществления административных процедур, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Подача жалобы в досудебном (внесудебном) порядке не исключает права на одновременную или последующую подачу аналогичной жалобы в суд.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных действующим законодательством для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены действующим законодательством;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области;

7) отказ медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии)

Случаев для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, осуществляемые (принятые) в рамках предоставления государственной услуги.

Письменная жалоба может быть направлена по почте, с использованием Официального портала органов государственной власти Тюменской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- наименование медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, предоставляющего государственную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

Заявитель имеет право запрашивать и получать в медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, информацию и документы, необходимые для обжалования решения, принятого в ходе предоставления государственной услуги,

действия или бездействия медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица медицинской организации, предоставляющей государственную услугу. Требование о предоставлении информации и выдаче документов рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня поступления запроса. По завершении рассмотрения требования заявителю в срок не позднее 3 рабочих дней направляется ответ с приложением копий документов, заверенных в установленном законодательством порядке, при их наличии в медицинской организации.

5.6. Медицинские организации и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в медицинскую организацию, предоставляющую государственную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем медицинской организации, предоставляющей государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии).

В случае поступления жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, которую оказывает другой исполнительный орган государственной власти Тюменской области или учреждение Тюменской области, жалоба регистрируется в медицинской организации в день поступления жалобы и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в медицинскую организацию, предоставляющую соответствующую государственную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

Поступившая жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинской организацией, предоставляющей государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Блок-схема  
последовательности выполнения административных процедур  
по предоставлению государственной услуги





Приложение № 2 к  
административному регламенту

Руководителю \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование медицинской организации)

от \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество гражданина  
(законного представителя,  
отношение к гражданину))

\_\_\_\_\_ (место жительства гражданина  
(законного представителя))

контактный телефон: \_\_\_\_\_

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить следующие документы из электронной медицинской карты:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

в отношении гражданина \_\_\_\_\_

ФИО

за период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)