



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Свердловской области)
ПРИКАЗ

04. 08. 2022

№ 1746-п

г. Екатеринбург

Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, предоставляющих государственные услуги

Во исполнение постановления Правительства Свердловской области от 22.11.2018 № 828-ПП «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, предоставляющих государственные услуги (далее – жалобы заявителей) (приложение № 1).

2. Назначить ответственных лиц за прием и рассмотрение жалоб заявителей в Федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – ФГИС ДО), согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Начальнику отдела контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области М.В. Гликман обеспечить:

1) прием жалоб заявителей на нарушение порядка предоставления государственных услуг Министерством здравоохранения Свердловской области, их должностными лицами, государственными гражданскими служащими Министерства здравоохранения Свердловской области;

2) регистрацию и учет жалоб заявителей, ведение электронного журнала жалоб заявителей, мониторинг сроков направления ответа заявителю в Системе «Обращения граждан»;

3) заведение подготовленных отделами Министерства здравоохранения Свердловской области ответов по результатам рассмотрения жалоб заявителей во ФГИС ДО;

4) предоставление полугодового статистического отчета по работе с жалобами заявителей в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным периодом, Министру здравоохранения Свердловской области;

5) консультирование и информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц Министерства здравоохранения Свердловской области, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также по телефону, электронной почте, при личном приеме.

4. Начальникам отделов Министерства здравоохранения Свердловской области: организации специализированной медицинской помощи, организации первичной медицинской помощи, организации медицинской помощи матерям и детям, санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации, организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности, лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности, образования, аттестации и наград, территориального развития, юридического:

1) осуществлять рассмотрение жалоб заявителей;

2) формировать ответ в соответствии с требованиями, установленными Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, предоставляющих государственные услуги;

3) обеспечить заведение ответа заявителю в Систему «Обращения граждан».

5. Начальникам отделов Министерства здравоохранения Свердловской области: организации специализированной медицинской помощи, организации первичной медицинской помощи, организации медицинской помощи матерям и детям, санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации, организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности, лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности, образования, аттестации и наград, территориального развития в случае определения в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, направлять соответствующую информацию в адрес начальника юридического отдела Министерства здравоохранения Свердловской области С.О. Белошевич.

6. Начальнику юридического отдела Министерства здравоохранения Свердловской области С.О. Белошевич в случае получения информации, указанной в пункте 5 настоящего приказа, направлять соответствующие материалы в органы прокуратуры.

7. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

8. Копию настоящего приказа направить в 7-дневный срок в Главное управление Министерства юстиции Российской Федерации по Свердловской области и в прокуратуру Свердловской области.

9. Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 28.12.2012 № 1524-п «О наделении полномочиями по рассмотрению жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства здравоохранения Свердловской области, участвующих в предоставлении государственных услуг» с изменениями, внесенными приказами Министерства здравоохранения Свердловской области от 05.03.2013 № 243-п, от 23.07.2013 № 934-п, от 30.06.2015 № 924-п признать утратившим силу.

10. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



А.А. Карлов

Приложение № 1 к приказу
Министерства здравоохранения
Свердловской области
от 04.08.2022 № 1746-п.

**Положение
об особенностях подачи и рассмотрения
жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения
Свердловской области, должностных лиц, государственных гражданских
служащих Министерства здравоохранения Свердловской области,
предоставляющих государственные услуги**

1. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц, государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, предоставляющих государственные услуги (далее – положение), устанавливает особенности подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Министерства здравоохранения Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов, предоставляющих государственные услуги.

2. Заявитель может обратиться с жалобой на орган, предоставляющий государственную услугу (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области для предоставления государственной услуги;

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его

должностного лица в исправлении допущенных указанным органом, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

3. Жалоба может быть направлена для рассмотрения в Министерство здравоохранения Свердловской области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр.

4. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления государственной услуги.

Время приема жалоб на бумажном носителе должно совпадать со временем предоставления государственных услуг Министерства здравоохранения Свердловской области: с понедельника по четверг с 9:00 до 18:00, обеденный перерыв с 13:00 до 13:48, по пятницам – с 9:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 13:48.

Срок рассмотрения жалобы, направленной через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в Министерстве здравоохранения Свердловской области.

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

6. 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:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);

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

7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Министерства здравоохранения Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://minzdrav.midural.ru/faq/list>);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

3) портала ФГИС ДО (<https://do.gosuslugi.ru/>), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

8. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случаев, когда жалоба

направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 7 настоящего положения);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего органа, предоставляющего государственную услугу;

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

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

В случае обжалования отказа Министерства здравоохранения Свердловской области в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба на Министерство здравоохранения Свердловской области рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

10. По результатам рассмотрения жалобы Министерство здравоохранения Свердловской области принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Министерство здравоохранения Свердловской области 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 Российской Федерации.

11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 3 пункта 7 настоящего положения, ответ заявителю дополнительно направляется посредством информационной системы ФГИС ДО.

12. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу на орган, предоставляющий государственную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица,

принявшего решение по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу;

6) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

7) в случае, если жалоба на орган, предоставляющий государственную услугу, признана не подлежащей удовлетворению, – аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе на орган, предоставляющий государственную услугу.

13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Министром здравоохранения Свердловской области.

14. Министерство здравоохранения Свердловской области отказывает в удовлетворении указанной жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) Министерства здравоохранения Свердловской области, должностных лиц Министерства здравоохранения Свердловской области и государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения Свердловской области, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, по результатам рассмотрения жалобы.

15. Министерство здравоохранения Свердловской области вправе оставить указанную жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его

семьи. В данном случае Министерство здравоохранения Свердловской области сообщает заявителю, направившему такую жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

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

16. Министерство здравоохранения Свердловской области сообщает заявителю об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

17. В случае если вопросы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Министерства здравоохранения Свердловской области, то такая жалоба регистрируется и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган в письменной форме с информированием о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

Приложение № 2 к приказу
 Министерства здравоохранения
 Свердловской области
 от 04.08.2022 № 1746-п.

**Лица, ответственные за прием и рассмотрение жалоб заявителей в
 Федеральной государственной информационной системе,
 обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования
 решений и действий (бездействия), совершенных при
 предоставлении государственных и муниципальных услуг**

ФИО	Должность	Раздел
Шахторина П.Р.	Специалист 1 категории отдела контроля качества и стандартизации	прием и обработка жалоб заявителей в Федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг
Петрунин И.И.	Начальник отдела организации первичной медицинской помощи	обработка жалоб: - по выдаче разрешения на занятие народной медициной, - по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинской организации, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, - по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов.
Василенко И.В.	Начальник отдела санаторно-курортной и паллиативной помощи, реабилитации	обработка жалоб по выдаче гражданам медицинской организацией, участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, направления на прохождение медико-социальной экспертизы
Савельева Е.В.	Начальник отдела организации медицинской	обработка жалоб: - по приему заявок (записи) на прием к врачу в медицинской организации,

	помощи матерям и детям	<p>участвующей в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,</p> <p>- по выдаче направлений гражданам на прохождение медико-социальной экспертизы, прием заявлений о проведении медико-социальной экспертизы, предоставление выписки из акта медико-социальной экспертизы гражданина, признанного инвалидом,</p> <p>- по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов</p>
Белошевич С.О.	Начальник юридического отдела	<p>обработка жалоб по оказанию бесплатной юридической помощи Министерством здравоохранения Свердловской области и подведомственными ему учреждениями</p>
Столин А.В.	Начальник отдела организации специализированной медицинской помощи	<p>обработка жалоб:</p> <p>- по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи,</p> <p>- по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания специализированной медицинской помощи в специализированных медицинских учреждениях,</p> <p>- по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации об организации оказания медицинской помощи, предусмотренной законодательством Свердловской области для определенной категории граждан,</p> <p>- по принятию решения о признании гражданина временно непригодным (пригодным) к выполнению отдельных видов профессиональной деятельности и деятельности, связанной с источником повышенной опасности</p>

Долматова И.А.	Начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической деятельности	<p>обработка жалоб:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по лицензированию медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти), - по лицензированию деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти), - по лицензированию фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами для медицинского применения и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти, государственным академиям наук)
Кудрявская Е.П.	Начальник отдела образования, аттестации и наград	обработка жалоб по присвоению квалификационных категорий специалистов, работающих в системе здравоохранения Российской Федерации
Барсаева Е.А.	Начальник отдела организации лекарственного обеспечения и фармацевтической деятельности	<p>обработка жалоб:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по приему заявлений, постановке на учет и предоставлению информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг, - по ведению реестра фармацевтических организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов бесплатно и на льготных условиях

Трошкова Н.В.	Начальник отдела территориального развития	обработка жалоб по оценке качества оказания социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг
---------------	--	--