



УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

28.02.2022

г. Тамбов

№ 179/1

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации области от 13.06.2019 №669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области» согласно приложению.

2. Начальнику отдела лекарственного обеспечения управления здравоохранения области Н.А.Жуковой привести нормативные правовые акты управления здравоохранения области в соответствие с настоящим приказом.

3. Признать утратившими силу приказы управления здравоохранения области:

от 10.10.2012 № 1428 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств областного бюджета»;

от 01.04.2013 №428 «О внесении изменений в отдельные приказы управления здравоохранения области»;

от 02.07.2013 №934 «О внесении изменений в отдельные приказы управления здравоохранения области»;

от 11.10.2013 №1552 «О внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств областного бюджета».

4. Опубликовать настоящий приказ на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru), разместить на официальном сайте управления

здравоохранения области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://zdrav.tmbreg.ru>) и в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных услуг (функций)», на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя начальника управления здравоохранения области О.В.Виницкую.

Начальник управления
здравоохранения области



М.В.Лапочкина

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
приказом управления
здравоохранения области
от №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Предоставление информации по
лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств
бюджета области»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области» (далее — государственная услуга) регулирует процесс предоставления государственной услуги и повышения качества и доступности предоставления указанной государственной услуги и определяет порядок и стандарт ее предоставления (далее — Административный регламент).

1.2. Круг заявителей

Заявителем на предоставление государственной услуги является физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившееся в управление здравоохранения Тамбовской области с запросом о предоставлении государственной услуги (далее — Заявитель, представитель Заявителя соответственно).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги Заявитель получает обратившись в управление здравоохранения Тамбовской области лично в устной или письменной форме, на информационных стендах (информационных уголках), по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте управления здравоохранения Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://zdrav.tmbreg.ru>) (далее — официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru>) (далее — Единый

портал), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области <https://www.gosuslugi68.ru> (далее – Портал, вместе – Порталы).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги Заявитель получает, обратившись в управление здравоохранения Тамбовской области лично, по телефону, по электронной почте.

Доступ к информации о предоставлении государственной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию (или авторизацию) Заявителя или предоставление им персональных данных.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Устное информирование и консультирование осуществляется в момент обращения Заявителя.

Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется Заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае, если для подготовки ответа необходимо запросить документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, начальник управления здравоохранения Тамбовской области вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 30 дней, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

Ответ Заявителю на письменное обращение направляется посредством почтового отправления.

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляются бесплатно.

1.3.2. Справочная информация размещается непосредственно в здании (помещении) управления здравоохранения Тамбовской области в форме средств наглядной информации, в том числе на информационных стендах, в электронной форме – на официальном сайте, Портале, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Реестр).

1.3.3. Способы получения справочной информации: лично в управлении здравоохранения Тамбовской области, по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте, на Портале.

Управление здравоохранения Тамбовской области обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации, в соответствующем разделе Реестра, на официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

«Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственная услуга предоставляется управлением здравоохранения Тамбовской области (далее – Управление).

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет:

30 дней со дня регистрации заявления – при обращении с заявлением на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связью, по электронной почте либо представленным при личном обращении;

25 минут с момента обращения – при обращении с запросом в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону.

2.4.2. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.4.3. Срок направления (выдачи) результата предоставления государственной услуги, в случаях подачи заявления в письменной форме посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо представлении заявления при личном обращении, составляет 1 день, который включается в срок предоставления государственной услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте, в соответствующем разделе Реестра, на Портале.

Актуализация перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, обеспечивается Управлением в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости актуализации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению Заявителем, порядок их представления

2.6.1. При обращении за предоставлением государственной услуги посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо при личном обращении Заявитель (представитель Заявителя) представляет:

заявление, примерный образец которого приведен в приложении к настоящему Административному регламенту;

документ, подтверждающий полномочия лица действовать от имени Заявителя – в случае подачи заявления представителем Заявителя (при подаче заявления лично)

копия документа, подтверждающего полномочия лица действовать от имени Заявителя – в случае подачи заявления представителем Заявителя (при подаче заявления посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте);

документ, удостоверяющий личность Заявителя (представителя Заявителя) – в случае подачи заявления представителем Заявителя) – при подаче заявления лично.

копия документа, удостоверяющего личность Заявителя (представителя Заявителя) – в случае подачи заявления представителем Заявителя) – при подаче заявления посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте.

2.6.2. При обращении за предоставлением государственной услуги в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону документы отсутствуют.

2.6.3. Заявление должно содержать следующие реквизиты:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя (представителя Заявителя); почтовый адрес места жительства; телефон, электронный адрес при его наличии; дату отправления запроса.

2.6.4. Копия доверенности (иной документ, подтверждающий полномочия лица действовать от имени Заявителя) должна быть заверена в соответствии с действующим законодательством либо предоставляется с подлинником документа, который после сверки с копией документа возвращается Заявителю (представителю Заявителя).

2.6.5. Заявление и документы для предоставления государственной услуги могут быть представлены Заявителем (представителем Заявителя) в Управление на бумажном носителе лично, направлены почтовым отправлением, факсимильной связью либо по электронной почте. Заявитель (представитель Заявителя) также может обратиться в Управление с запросом в устной форме при личном обращении либо по телефону 8(4752) 79-25-62.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7.1. Для предоставления государственной услуги документы, находящиеся в распоряжении государственных, органов, органов местного самоуправления и иных органов, отсутствуют.

Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

2.7.2. Запрещается 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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме

документов, необходимых для предоставления государственной услуги, за исключением случаев, указанных в подпунктах «а»- «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7² части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов, представленных посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо при личном обращении является:

отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента;

несоответствие представленного заявления либо прилагаемых к нему документов требованиям, установленным подпунктами 2,6.1, 2.6.3, 2.6.4 настоящего Административного регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных нормативными актами Российской Федерации и Тамбовской области

2.9.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

При предоставлении государственной услуги получение услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не требуется.

2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрена, в связи с отсутствием таких услуг.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата ее предоставления

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) и при получении результата предоставления услуги не превышает 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, составляет 1 рабочий день (при обращении с заявлением на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связью, по электронной почте либо представленным при личном обращении) либо 5 минут (при обращении в управление с запросом в устной форме при личном обращении либо по телефону).

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Помещение, предназначенное для работы с Заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием,

канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанном помещении размещаются информационные стенды (информационные уголки), обеспечивающие получение Заявителями информации о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды (информационные уголки), столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

2.15.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (информационном уголке) или в информационном терминале в помещении для ожидания и приема Заявителей, а также на официальном сайте, на Порталах и включает в себя следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления государственной услуги и основания для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- примерный образец заявления о предоставлении государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги, порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее обновление.

2.15.3. Прием заявителей без предварительной записи осуществляется в порядке очереди.

В целях обеспечения доступности услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить

помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления государственной услуги.

2.15.4. Вход в здание и помещения, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа и перемещения инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.15.5. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов оказания государственной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей государственной услуги к парковочным местам и стоянкам являются бесплатными.

2.15.6. При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника заинтересованного органа;

содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, и выходе из него;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью сотрудника Управления;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги (в том числе возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору Заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15¹ Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

открытый доступ для Заявителей к информации по вопросам предоставления государственной услуги, возможность выбора способа получения информации;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

возможность выбора Заявителем способа представления заявления;

отсутствие фактов нарушения сроков предоставления государственной услуги;

транспортная доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;

отсутствие опечаток и ошибок в направленных (выданных) в результате предоставления государственной услуги документах;

отсутствие обоснованных жалоб Заявителя по результатам предоставления государственной услуги.

2.16.2. Возможность предоставления государственной услуги на основании комплексного запроса отсутствует.

2.16.3. Возможность предоставления государственной услуги независимо от места регистрации или места пребывания Заявителей на территории области (экстерриториальный принцип) отсутствует.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.17.1. Государственная услуга в электронном виде посредством Порталов не предоставляется.

При обращении через Порталы с жалобой Заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для

предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

2.17.2. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.17.3. Государственная услуга в упреждающем (проактивном) режиме не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Государственная услуга включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

подготовка и выдача (направление) Заявителю информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области.

3.1.2. Варианты и порядок предоставления государственной услуги отдельным категориям Заявителей, объединенных общими признаками, отсутствуют.

3.2. Прием и регистрация запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в Управление с запросом (заявлением) о предоставлении государственной услуги.

3.2.2. Лицом, ответственным за прием и регистрацию запроса (заявления) Заявителя является должностное лицо Управления.

3.2.3. При поступлении заявления на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связью, по электронной почте либо представленным при личном обращении должностное лицо проводит проверку заявления на наличие оснований для отказа в приеме документов.

3.2.3.1. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, установленных подразделом 2.8 Административного регламента, должностное лицо принимает решение об отказе в приеме документов, оформляет и выдает (направляет) Заявителю уведомление об отказе в приеме документов способом, указанным в заявлении.

3.2.3.2. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, установленных подразделом 2.8 Административного регламента, должностное лицо регистрирует заявление в журнале регистрации обращений. Заявителю выдается (направляется) способом, указанным в заявлении, расписка о приеме документов.

При поступлении запроса в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону должностное лицо регистрирует поступивший устный запрос в журнале регистрации обращений.

3.2.4. Критерием принятия решения является:

наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов — при обращении с заявлением на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связью, по электронной почте либо представленным при личном обращении;

поступление запроса – при обращении с запросом в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону.

3.2.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в журнале регистрации обращений, в установленном в Управлении порядке.

3.2.6. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в журнале регистрации обращений либо отказ в приеме документов.

3.2.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 день (при обращении с запросом на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связью, по электронной почте либо представленным при личном обращении) либо 5 минут (при обращении с запросом в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону).

3.3. Подготовка и выдача (направление) Заявителю информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса (заявления) в журнале регистрации обращений.

3.3.2. Лицом, ответственным за предоставление информации по запросу (заявлению) Заявителя, является должностное лицо Управления, определяемое начальником Управления.

3.3.3. При поступлении к должностному лицу заявления на бумажном носителе, направленного посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо представленным при личном обращении, должностное лицо:

изучает и анализирует содержание запроса в заявлении;

определяет степень полноты информации, содержащейся в заявлении;

осуществляет поиск информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области;

готовит проект письма, содержащего информацию по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области;

направляет подготовленный проект письма, содержащего запрашиваемую информацию, на подпись начальнику Управления.

3.3.4. Начальник Управления подписывает представленный проект письма, содержащего запрашиваемую информацию по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области. Подписанное письмо регистрируется в порядке, установленном в Управлении.

Должностное лицо выдает (направляет) Заявителю подписанное и зарегистрированное письмо, содержащее информацию по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области, способом, указанным в заявлении.

3.3.5. При обращении с запросом в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону должностное лицо:

представляется с указанием фамилии, имени и отчества, сообщает занимаемую должность, просит представиться Заявителя, слушает (и при необходимости уточняет) суть вопроса в устном запросе;

осуществляет поиск информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области;

дает исчерпывающий ответ на заданный вопрос, относящийся к лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области.

В случае устного обращения по телефону, если должностное лицо Управления не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо Управления или же Заявителю (представителю Заявителя) сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.6. Критерием принятия решения являются вопросы Заявителя, заданные устно, касающиеся лекарственного обеспечения отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области либо подписанное письмо с информацией по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области.

3.3.7. Способом фиксации административной процедуры является отметка в журнале регистрации обращений о данном устном ответе Заявителю (регистрация письменного ответа Заявителю).

3.3.8. Результатом выполнения административной процедуры является устное получение Заявителем информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области либо выдача (направление) Заявителю письма, содержащего информацию по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан за счет средств бюджета области.

3.3.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 29 дней (при обращении с заявлением на бумажном носителе посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте либо представленным при личном обращении) либо 20 минут (при обращении с запросом в устной форме при личном обращении в управление либо по телефону).

3.4. Состав действий, которые обеспечиваются Заявителю при предоставлении услуг в электронной форме посредством Портала

Управление в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжением администрации области от 31.07.2018 №418-р «Об одобрении состава действий, которые включаются в административные регламенты предоставления государственных услуг» обеспечивает предоставление государственной услуги в электронной форме в соответствии с составом действий, который включает в себя:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- запись на прием;
- досудебное обжалование.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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 и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляется путем проведения проверок, выявления и устранения нарушений прав Заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц на основании соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том

числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливаются приказом Управления.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управление, уполномоченные государственные органы обращений Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, получения иной информации, подтверждаемой документами и другими доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков таких нарушений, а также для проверки исполнения предписаний. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся ответственные исполнители государственной услуги.

4.2.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления.

4.2.3. Лица, уполномоченные на проведение проверки, в случае ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Должностные лица Управления, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством

предоставления государственной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности административных действий, предусмотренных Административным регламентом.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления, многофункционального центра, а также их должностных лиц, гражданских служащих, работников

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

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, Управлением, начальником Управления, должностными лицами Управления (далее - жалоба).

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) Управления, начальника Управления, должностных лиц Управления и принятые (осуществляемые) ими решения в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у Заявителя документов или информации, либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;

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 Тамбовской области;

затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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 Тамбовской области;

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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностных лиц Управления подается в Управление на имя начальника Управления.

Жалоба на решение и действия (бездействие) начальника Управления подается в администрацию Тамбовской области на имя главы администрации области.

5.4. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Порталов

Информирование Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в Управлении при личном обращении Заявителя, путем размещения информации на информационных стендах, на официальном сайте, на Порталах. По результатам рассмотрения жалобы Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется

мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба подана через Порталы, информация о результатах рассмотрения жалобы направляется в личный кабинет Заявителя на Порталах.

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование Управления, фамилию, имя, отчество начальника Управления, указание на должностных лиц Управления, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - 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) Управления, начальника Управления, должностного лица Управления;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решениями действием (бездействием) Управления, начальника Управления, должностного лица Управления.

Заявителем к жалобе могут быть приложены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

В случае, если жалоба подана Заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.5.2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме;

жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления, начальника Управления может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, Порталов, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Управление обеспечивает:

наделение должностных лиц полномочиями по рассмотрению жалоб;

оснащение мест приема жалоб;

консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, начальника Управления, должностных лиц Управления, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование Управления, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения об Управлении начальнике Управления, должностном лице Управления, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) 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 государственной услуги, а также информация, указанная в пункте 5.9.2 настоящего Административного регламента;

информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подлежит обязательной регистрации в день её поступления в Управление.

5.7. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления или его должностного лица 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.

5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9.2. При удовлетворении жалобы Управление в пределах полномочий принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата предоставления государственной услуги, не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. В ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения государственной услуги.

При отказе в удовлетворении жалобы, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Заявитель в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы начальником Управления, может его обжаловать в досудебном порядке главе администрации области в соответствии с особенностями подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27 июня 2019 №755.

Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Административному регламенту предоставления
государственной услуги «Предоставление информации
по лекарственному обеспечению отдельных категорий
граждан за счет средств бюджета области»

Начальнику управления
здравоохранения Тамбовской области

ОТ _____
(фамилия, имя, отчество полностью, последнее при наличии)

(адрес места жительства, контактный телефон, адрес электронной
почты-при наличии)

Примерная форма

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию по лекарственному обеспечению

(указать категорию граждан)

за счет средств бюджета области.

Примечание: _____

(указывается дополнительная информация-по желанию Заявителя)

Приложение:

Запрашиваемую информацию прошу (нужное подчеркнуть):
выдать на руки заявителю;
направить на адрес электронной почты, указанной в заявлении;
направить по почте на адрес места жительства.

« _____ » _____ 20 ____ г.

(подпись)