

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 ноября 2015 г. N 7**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ЗАПОЛНЕНИЮ И НАПРАВЛЕНИЮ В АПТЕКИ ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7,
от 31.08.2018 N 9, от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлениями Губернатора области от 27.01.2006 N 43 "Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения администрации области" и от 27.07.2011 N 759 "О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций" постановляю:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов согласно приложению.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента здравоохранения
А.В.КИРЮХИН

Приложение
к постановлению
департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 16.11.2015 N 7

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ И НАПРАВЛЕНИЮ В АПТЕКИ**

ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7, от 16.11.2017 N 8, от 11.07.2018 N 7,
от 31.08.2018 N 9, от 13.11.2018 N 12, от 11.03.2019 N 2)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области государственной услуги по заполнению и направлению в аптеки электронных рецептов (далее - Регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и эффективности услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.
(в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

1.2. Заявителями услуги являются физические лица, проживающие на территории Владимирской области, включенные в Федеральный регистр лиц, имеющих право на получение государственной социальной помощи и не отказавшихся от получения социальной услуги, предусмотренной [пунктом 1 части 1 статьи 6.2](#) Федерального закона от 17.07.99 N 178-ФЗ "О государственной социальной помощи", имеющие право по медицинским показаниям на получение лекарственного препарата, изделия медицинского назначения и специализированных продуктов лечебного питания (далее - препараты, пациенты), отпускаемых по рецепту.

1.3. Справочная информация о предоставлении государственной услуги размещена на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государстве иных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

(п. 1.3 в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

1.4 - 1.5. Исключены. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги: заполнение и направление в аптеки электронных рецептов.

2.2. Государственная услуга предоставляется медицинскими организациями государственной системы здравоохранения Владимирской области (далее - медицинские организации).

(п. 2.2 в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

2.3. Исключен с 18 октября 2018 года. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9.

2.4. Результатом предоставления услуги является получение аптечной организацией электронного рецепта.

2.5. Сроки совершения административных процедур при предоставлении государственной услуги указаны в [разделе III](#) настоящего Регламента.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте департамента здравоохранения администрации области <https://dz.avо.ru>.

(п. 2.6 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

2.7. Основанием для отказа в предоставлении услуги является отсутствие медицинских показаний для назначения препарата, отпускаемого по рецепту, лечащим врачом.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.
(абзац введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

2.8. Плата за предоставление услуги не взимается.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги - до 15 минут.

Иные сроки по исполнению государственной услуги указаны в [разделе III](#) настоящего Регламента.

2.10. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в медицинские организации, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- представления документов и 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:

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

- б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица медицинской организации, государственного служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя медицинской организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.10 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

2.11. Помещения для предоставления государственной услуги должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы для специалистов.

Места ожидания оборудуются сидячими местами, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, и столами для заполнения документов.

Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием: персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающей, копирующей и сканирующей оргтехнике, электронно-вычислительной техникой, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.11.1. Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги 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;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- содействие при входе и выходе из помещений;

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.11.2. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);

- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

- число поступивших обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги.

(п. 2.11 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.12. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.12.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.12.2. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты.

(п. 2.12 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.12.3. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть направлены в медицинскую организацию в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, в соответствии с действующим законодательством.

(подп. 2.12.3 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 13.11.2018 N 12)

2.13. Получение государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме) не предусмотрено.

(п. 2.13 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- обращение пациента к врачу;

- заполнение рецепта;

- направление рецепта оператору ЭВМ;

- направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов в аптеки.

Блок-схема исполнения государственной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление услуги может быть прекращено в случае отказа пациента от дальнейшего ее предоставления.

3.3. Административная процедура "Обращение пациента к врачу".

3.3.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пациента к врачу медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.3.2. Результатом исполнения административного действия является принятие врачом медицинской организации решения о назначении препарата, отпускаемого по рецепту.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.3.3. Срок исполнения административной процедуры - не более одного часа.

3.4. Административная процедура "Заполнение рецепта".

3.4.1. Основанием для начала административного действия по заполнению рецепта врачом медицинской организации является назначение врачом медицинской организации, предоставляющего услугу, необходимого препарата, отпускаемого по рецепту, о чем делается запись в амбулаторной карте пациента.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.4.2. Заполнение рецептурного бланка осуществляется врачом медицинской организации, имеющим право на выписку рецептов, по форме и в порядке, установленными Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.4.3. Результатом исполнения административного действия является заполнение рецептурного бланка врачом медицинской организации, предоставляющего услугу, и получение его заявителем, а также информирование заявителя о месте получения препарата.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.4.4. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.5. Административная процедура "Направление рецепта оператору ЭВМ".

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является заполнение всех граф рецептурного бланка врачом медицинской организации, предоставляющего услугу.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.5.2. В день заполнения рецептурного бланка врач медицинской организации передает его оператору ЭВМ медицинской организации для направления в аптеку.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.5.3. Результатом исполнения административного действия является получение рецепта оператором ЭВМ медицинской организации.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.5.4. Срок исполнения административной процедуры - не более 20 минут.

3.6. Административная процедура "Направление оператором ЭВМ заполненных электронных рецептов в аптеки".

3.6.1. Основанием для начала административного действия является получение рецептурного бланка оператором ЭВМ медицинской организации.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

3.6.2. Должностное лицо, ответственное за направление электронных рецептов, в день получения заполненного рецептурного бланка отправляет его по электронной почте в аптеку.

3.6.3. Бланк электронного рецепта остается у пациента, а копия прилагается к амбулаторной карте.

3.6.4. Результатом исполнения административного действия является направление электронного рецепта в аптеку.

3.6.5. Срок исполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.7. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

3.7.1. Информация о государственной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>).

3.7.2. Формы заявлений доступны для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

3.7.3. Заявители вправе представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.7.4. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

(п. 3.7 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Специалисты медицинских организаций, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Регламенте.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистов медицинских организаций закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.3. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение руководителем медицинской организации проверок по выявлению и устранению нарушений прав пациентов, а также рассмотрение жалоб заявителей о неправомерных действиях (бездействии) специалистов медицинских организаций.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем медицинской организации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов медицинских организаций.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

4.6. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.7. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.8. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) медицинских организаций,
а также их должностных лиц**

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7)

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю медицинской организации и (или) в Департамент.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников медицинской организации - руководителю медицинской организации;

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

- руководителя медицинской организации - директору Департамента.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от

27.09.2017 N 7)

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

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

ж) отказ медицинской организацией, его должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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

(п. "з" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

и) 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 Владимирской области;

(п. "и" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

к) 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 [подпунктами а\) - г\) пункта 2.10](#) настоящего Регламента.

(подп. "к" введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) медицинской организации, его должностного лица либо работника;
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.5. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется медицинской организацией в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5](#) настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены медицинской организацией.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

В случае обжалования отказа медицинской организации, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает одно из следующих решений:
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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 Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы медицинская организация 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.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.10. Медицинская организация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование медицинской организации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом медицинской организации.
(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица медицинской организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

(в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых медицинской организацией, 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.
(подп. 5.13.1 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.13.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(подп. 5.13.2 введен [постановлением](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется медицинской организацией посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

(в ред. постановления департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7)

Приложение
к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ИСПОЛНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СИСТЕМЫ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ
УСЛУГИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ И НАПРАВЛЕНИЮ В АПТЕКИ
ЭЛЕКТРОННЫХ РЕЦЕПТОВ**

Список изменяющих документов
(в ред. постановления департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 27.09.2017 N 7)

