

**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 16 ноября 2015 г. N 9**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ДЕПАРТАМЕНТОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ
ПО ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН,
ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

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 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 департаментом здравоохранения администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг, согласно приложению.
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента
А.В.КИРЮХИН

Приложение
к постановлению
департамента здравоохранения
администрации Владимирской области
от 16.11.2015 N 9

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ПО ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**

ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

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 11.03.2019 N 2)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом здравоохранения администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг (далее - Регламент, государственная услуга), разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями государственной услуги являются физические и юридические лица и их законные представители (далее - заявители).

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 государственных 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. Исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Предоставление информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг".

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу: департамент здравоохранения администрации области (далее - Департамент).

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

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителями необходимой информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

2.4.1. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

2.4.2. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном обращении:

- при письменном обращении в виде почтового отправления - не более 30 дней с момента регистрации обращения;

- при обращении по электронной почте - не более 15 дней с момента регистрации электронного обращения;

- при электронном обращении граждан на сайт Департамента - не более 10 дней после получения обращения.

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

(п. 2.5 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

2.6. 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;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента, 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 Департамента при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(п. 2.6 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 31.08.2018 N 9)

2.7. Основанием для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления государственной услуги, является невозможность его прочтения (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие в заявлении фамилии заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- текст заявления не поддается прочтению;

- постановка в заявлении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Департамент, при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор департамента здравоохранения или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

- абзац исключен. - [Постановление](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 27.09.2017 N 7;

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу обращения не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Департамент.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

(абзац введен постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.07.2018 N 7)

2.9. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Письменное заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Департамент.

2.12. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны снабжаться табличками с названием отдела, указанием номера кабинета.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо), компьютерами, телефонами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.12.2. Для ожидания приема заявителям либо их представителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.12.3. Для написания заявления о предоставлении государственной услуги заявителям либо их представителям отводятся места, которые оборудуются стульями, столами.

2.12.4. 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.

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.
(п. 2.12.4 в ред. [постановления](#) департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 16.11.2017 N 8)

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги:

комфортность ожидания предоставления государственной услуги;

отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

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

количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги.

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

2.14.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

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

подача заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;

получение заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения о предоставлении государственной услуги;

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

2.14.2. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

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

(п. 2.15 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:

- прием и регистрация обращения заявителя;

- рассмотрение обращения заявителя;

- предоставление информации о лекарственном обеспечении отдельных категорий граждан,

имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

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

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

3.3. Административная процедура "Прием и регистрация обращения заявителя".

3.3.1. Для получения государственной услуги заявитель обращается лично (в том числе по телефону) в отдел организации обеспечения населения лекарственными средствами Департамента (далее - отдел) либо направляет в Департамент письменное обращение (в виде почтового отправления, обращения по электронной почте, электронного обращения на официальный сайт Департамента).

3.3.2. При личном обращении заявителя в Департамент специалист отдела уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, и предлагает выбрать форму ознакомления с информацией о лекарственном обеспечении отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг:

- на бумажном носителе (в том числе информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде (в том числе на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", имеющем информационно-поисковую систему);
- путем предоставления консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

3.3.3. Обращения граждан, принятые на личном приеме, подлежат регистрации и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. Письменные обращения заявителей, направленные в Департамент в виде почтового отправления либо по электронной почте, регистрируются в сроки, указанные в [пункте 2.11](#) настоящего Регламента, и передаются директору Департамента для дачи поручений.

Электронные обращения на официальный сайт Департамента в день поступления передаются директору Департамента для дачи поручений.

3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация обращения и передача его директору Департамента для дачи поручений.

3.4. Административная процедура "Рассмотрение обращения заявителя".

3.4.1. В соответствии с поручением директора Департамента обращение направляется на рассмотрение ответственному специалисту.

3.4.2. Ответственный специалист:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- по существу поставленных заявителем вопросов осуществляет подготовку письменного ответа с предоставлением на рассмотрение директору Департамента для принятия решения с соблюдением сроков исполнения государственной услуги, указанных в п. 2.4 настоящего Регламента.

3.4.3. Результатом исполнения административной процедуры является разрешение поставленных вопросов, подготовка ответа заявителю.

3.5. Административная процедура "Предоставление информации о лекарственном обеспечении отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг".

3.5.1. Ответ на устное обращение заявителя дается устно по существу поставленных в обращении вопросов в день обращения.

Специалист отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося в день его обращения по интересующему его вопросу, а также уточняет у заявителя степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

3.5.2. Ответ на обращение, направленное в виде почтового отправления либо по электронной почте, с результатами рассмотрения вопросов, содержащихся в заявлении, подписанный директором Департамента, направляется заявителю по форме, указанной в обращении.

3.5.3. Ответ на обращение, направленное в виде электронного обращения на официальный сайт Департамента, размещается на сайте с соблюдением срока исполнения государственной услуги, указанного в п. 2.4.2 настоящего Регламента.

3.5.4. Результатом исполнения административной процедуры является доведение до заявителя информации о лекарственном обеспечении отдельных категорий граждан, имеющих право на предоставление набора социальных услуг.

3.6. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

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

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

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

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

(п. 3.6 введен постановлением департамента здравоохранения администрации Владимирской области от 11.03.2019 N 2)

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором Департамента и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заинтересованных лиц.

4.3. Проверки проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Должностные лица Департамента, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Департамент и (или) в администрацию Владимирской области.

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

- должностных лиц Департамента - директору Департамента;
- директора Департамента и его заместителей - Губернатору области.

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

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 2.6](#) 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 государственного гражданского служащего, 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) Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие

доводы заявителя, либо их копии.

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 Департаментом 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).

Время приема жалоб должно совпадать с 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 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской 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 Департаментом.

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

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 Департамент принимает одно из следующих решений:

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

Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Департамент 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.

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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 Департамента.

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 Департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, 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 Департаментом посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

Приложение
к Регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ИСПОЛНЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ ПО ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ
КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

