Утвержден приказом

Министерства

здравоохранения

и социального развития

Российской Федерации

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г. № \_\_\_

**Административный регламент**

**Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по предоставлению гражданам и организациям информации об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам**

**Российской Федерации за счет средств федерального бюджета**

1. **Общие положения**

1. Административный регламент Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по предоставлению гражданам и организациям информации об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет средств федерального бюджета (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий, а также порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (далее – Министерство) при предоставлении информации гражданам и организациям об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет средств федерального бюджета.

2. Заявителями на получение государственной услуги являются обратившиеся в Министерство в письменной или устной форме:

а) граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства;

б) российские и иностранные юридические лица (организации);

в) федеральные органы государственной власти, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления.

При предоставлении информации, предусмотренной пунктом 9 настоящего Административного регламента, посредством размещения на Интернет - портале Министерства, в иных федеральных государственных информационных системах и средствах массовой информации в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, государственная услуга оказывается неопределенному кругу лиц.

3. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляются по почтовый адрес Министерства:

127994, ГСП-4, Москва, Рахмановский пер., д.3.

Адрес экспедиции для самостоятельной передачи письменных обращений: г. Москва, Рахмановский пер., д.3, подъезд № 2.

График работы экспедиции:

Понедельник-четверг - с 9.00 до 18.00

Пятница - с 9.00 до 16.45

Обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (495) 628-50-58.

4. Информирование заявителей о предоставлении государственной услуги, в случае направления ими письменного обращения, о факте поступления такого обращения в Министерство, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании департамента Министерства, ответственного за его исполнение и т.п. осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами Министерства (далее - Отдел по работе с обращениями граждан).

5. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00;

пятница - с 14.00 до 15.45.

Информирование о ходе исполнения государственной услуги осуществляется государственными служащими Министерства, ответственными за ее предоставление.

6. Информирование о правилах предоставления государственной услуги, в том числе о графике приема граждан, осуществляется Министерством:

а) по телефонам Справочной службы Министерства: (495) 628-44-53, 628-44-52, 627-29-44;

б) с использованием информационно-коммуникационных технологий (в электронном виде) путем заполнения специальной формы, размещенной **на И**нтернет-портале Министерства: [http://www.minzdravsoc.ru](http://www.minzdravsoc.ru/), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;

в) посредством размещения на Интернет-портале Министерства и на информационных стендах, находящихся в приемной Министерства, справочных телефонов структурных подразделений Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги, текста настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

7. Заявитель имеет право на неоднократное обращение за государственной услугой.

8. Положения настоящего Административного регламента распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения заявителей, касающиеся содержания государственной услуги по предоставлению гражданам и организациям информации об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет средств федерального бюджета (далее – государственная услуга), определенного пунктом 9 настоящего Административного регламента, и не распространяются на взаимоотношения граждан и организаций с Министерством в процессе исполнения им иных государственных функций и государственных услуг, в том числе деятельности по предоставлению гражданам Российской Федерации высокотехнологичной медицинской помощи.

1. **Стандарт предоставления государственной услуги**

9. Государственная услуга по предоставлению гражданам и организациям информации об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет средств федерального бюджета. Государственная услуга предусматривает предоставление информации о:

а) порядке направления граждан в медицинские учреждения для оказания высокотехнологичной медицинской помощи в рамках государственного задания на оказание высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет ассигнований федерального бюджета (далее – государственное задание);

б) перечне документов, необходимых для направления гражданина на оказание высокотехнологичной медицинской помощи;

в) перечне федеральных медицинских учреждений, участвующих в выполнении государственного задания;

г) перечне медицинских учреждений, находящихся в ведении субъектов Российской Федерации, участвующих в выполнении государственного задания на условиях софинансирования за счет средств федерального бюджета;

д) перечне профилей и видов высокотехнологичной медицинской помощи, оказываемой по государственному заданию, в том числе в конкретных медицинских учреждениях;

е) о распределении объемов высокотехнологичной медицинской помощи, предусмотренных в рамках государственного задания, по профилям, медицинским учреждениям и субъектам Российской Федерации;

ж) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц органов и учреждений, нарушающих права граждан при оказании высокотехнологичной медицинской помощи.

10. Государственная услуга предоставляется федеральными государственными гражданскими служащими Министерства (далее – государственные служащие) в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

11. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:

а) направление (предоставление) заявителю информации в письменной или устной форме;

б) письменное или устное уведомление об отказе в предоставлении информации с указанием причин.

12. В случае письменного обращения заявителя максимальный срок предоставления государственной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве, из них административные действия по приему, регистрации и направлению по подведомственности письменного обращения осуществляются в срок, не превышающий 10 календарных дней; остальное время отводится на непосредственное рассмотрение письменного обращения, подготовку и направление ответа заявителю.

13. При устном обращении заявителя на личном приеме либо с использованием средств телефонной связи государственная услуга предоставляется во время обращения. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде.

Время индивидуального устного информирования заявителя на личном приеме либо по телефону не должно превышать 30 минут.

14. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

а) Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. № 5487-1 (Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 33, ст. 1318; Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 52, ст. 5086; Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 10, ст. 1143; 1999, № 51, ст. 6289; 2000, № 49, ст. 4740; 2003, № 2, ст. 167; № 9, ст. 805; № 27, ст. 2700; 2004, № 27, ст. 2711; № 35, ст. 3607; № 49, ст. 4850; 2005, № 10, ст. 763; № 52, ст. 5583; 2006, № 1, ст. 10; № 6, ст. 640; 2007, № 1, ст. 21; № 31, ст. 4011; № 43, ст. 5084; 2008, № 30, ст. 3616; № 45, ст. 5149; № 52, ст. 6236; 2009, № 1, ст. 17; № 30, ст. 3739; № 48, ст. 5717; № 52 (ч. I), ст. 6441; 2010, № 31, ст. 4161; № 40, ст. 4969);

б) Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

в) Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30, ст. 4600);

г) Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации представления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587);

д) постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2005, № 2, ст. 162; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11, ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 2, ст. 244; № 3, ст. 378; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427; № 12, ст. 1434; № 33, ст. 4083; № 33, ст. 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. I), ст. 7104; 2011, № 2, ст. 399; № 14, ст. 1935; № 14, ст. 1944; № 16, ст. 2294, № 24, ст. 3494);

е) постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675, № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131);

ж) постановлением Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3061; 2010, № 26, ст. 3352);

з) постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169);

и) приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерацииот 11 апреля 2011 г. № 293н «Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован в Минюсте России 24 мая 2011 г. № 20850);

к) приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 31 декабря 2010 г. № 1248 н «О порядке формирования и утверждении государственного задания на оказание в 2011 году высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» (зарегистрирован в Минюсте России 02 февраля 2011 г. № 19677) с изменениями, внесенными приказами Минздравсоцразвития России от 11 февраля 2011 г. № 110н (зарегистрирован в Минюсте России 31 марта 2011 г. № 20361), от 10 мая 2011 г. №390н (зарегистрирован в Минюсте России 30 мая 2011 г. № 20897).

15. В случае обращения в письменной форме, заявителем представляется лично или направляется почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, заявление о предоставлении информации, рекомендуемый образец которого предусмотрен приложением № 1 к настоящему Административному регламенту (далее - заявление), которое должно содержать:

а) сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или наименование юридического лица, адрес его места нахождения;

б) перечень вопросов, интересующих заявителя;

в) подпись заявителя - физического лица либо руководителя юридического лица, иного уполномоченного лица, дата обращения.

16. В случае обращения c использованием информационно-коммуникационных технологий (в электронном виде) заявление формируется путем заполнения специальной формы, размещенной **на И**нтернет-портале Министерства: [http://www.minzdravsoc.ru](http://www.minzdravsoc.ru/), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>.

17. В заявлении может содержаться просьба о выдаче информации заявителю лично при его обращении или направлении ее по почте. При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

18. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие сведений о заявителе: фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или наименование юридического лица, адрес его места нахождения.

19. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

а) запрашиваемая информация не входит в перечень, установленный пунктом 9 настоящего Административного регламента;

б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу государственного служащего, а также членов его семьи;

в) текст заявления не поддается прочтению (в этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

е) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

19. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство.

20. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

21. Предоставление государственной услуги при устном обращении на личном приеме осуществляется в порядке общей очереди. Время ожидания в очереди не должно превышать 30 минут.

22. Срок регистрации запроса в Министерство с момента поступления – 3 дня.

23. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях Министерства. Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами с информацией о представлении государственной услуги, образцами заполнения заявлений.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Министерство в связи с предоставлением государственной услуги.

24. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности государственного служащего, участвующего в предоставлении государственной услуги.

25. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы государственных служащих с заявителями, а также предусматривать места для заполнения заявлений.

26. Каждое рабочее место государственного служащего, участвующего в предоставлении государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающими и сканирующими устройствами.

27. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

28. При рассмотрении обращения в Министерстве гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме.

29. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Министерстве, являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

30. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и рассмотрение заявления (письменного обращения);

б) прием и рассмотрение устного обращения заявителя.

31. Последовательность действий при оказании государственной услуги представлена блок-схемой (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

32. Основанием для начала административной процедуры «Прием и рассмотрение заявления (письменного обращения)» является поступление заявления в Министерство почтовым отправлением, посредством факсимильной связи, путем заполнения электронной формы, размещенной **на И**нтернет-портале Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), при личном обращении заявителя.

33. Прием, регистрация и направление заявления в структурное подразделение Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги - Департамент высокотехнологичной медицинской помощи (далее – Департамент ВМП), осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Административным регламентом по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок», утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 апреля 2011 г. № 293н (далее – Регламент по работе с обращениями граждан).

34. Основанием для начала рассмотрения заявления в Департаменте ВМП является назначение директором Департамента ВМП (лицом, его замещающим) в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления в Департамент ВМП государственного служащего, ответственного за предоставление государственной услуги (далее – ответственный исполнитель).

35. Директор Департамента ВМП (лицо, его замещающее) устанавливает срок для рассмотрения заявления в пределах срока, предусмотренного пунктом 12 настоящего Административного регламента.

36. Обращения заявителей, направленные органами государственной власти в Министерство с контролем исполнения, рассматриваются в установленные сроки. Если государственным органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

37. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется директором Департамента ВМП или его заместителями в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения заявителя на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу при необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

38. Заявление, в котором обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве возвращается заявителю, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия заявления для последующего хранения его в деле.

39. В случае если текст заявления не поддается прочтению, то ответ на заявление не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается заявителю, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

40. В случае если в заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе предложить руководству Департамента ВМП принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство.

С этой целью ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя директора Департамента ВМП (лица, его замещающего), в которой обосновывает причину прекращения переписки с заявителем, а также проект письма в адрес заявителя с аналогичным обоснованием. Директор Департамента ВМП (лицо, его замещающее) в случае согласия с предложением ответственного исполнителя подписывает письмо в адрес заявителя, а также ставит резолюцию «согласен» на служебной записке.

41. В ситуации, когда ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

42. При рассмотрении заявления ответственный исполнитель вправе обращаться к заявителю, в соответствующие государственные органы и организации для получения дополнительной информации, в том числе по телефону или электронной почте. При этом заявитель вправе устно или в письменном виде представить ответственному исполнителю соответствующую информацию.

43. По результатам рассмотрения заявления ответственным исполнителем принимается решение, согласованное с руководством Департамента ВМП, о предоставлении государственной услуги заявителю либо об отказе в ее представлении по основаниям, указанным в пункте 19 настоящего Административного регламента, и подготавливается проект письменного ответа Министерства заявителю.

44. Проект письменного ответа согласовывается с соисполнителями (при наличии), визируется ими, после чего передается на подпись руководству Департамента ВМП, либо руководству Министерства.

Подписанный ответ регистрируется и направляется заявителю в порядке, установленном Регламентом по работе с обращениями граждан.

45. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

46. На одно заявление направляется только один ответ Министерства.

47. Заявление считается рассмотренным, если в письменном ответе Министерства содержится информация по всем поставленным в заявлении вопросам, касающимся государственной услуги.

48. Максимальный срок административной процедуры «Прием и рассмотрение заявления (письменного обращения)» не должен превышать срок, установленный пунктом 12 настоящего Административного регламента.

49. Основанием для начала административной процедуры «Прием и рассмотрение устного обращения заявителя» является личное (устное) обращение или обращение по телефону заявителя в Министерство.

50. Прием и рассмотрение личного (устного) обращения заявителя осуществляется государственными служащими Отдела по работе с обращениями граждан в ходе личного приема, в день его обращения, с привлечением в случае необходимости, государственных служащих Департамента ВМП, уполномоченных директором Департамента ВМП (лицом, его замещающим).

Обращение заявителя по телефону рассматривают государственные служащие Департамента ВМП.

51. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо сообщает паспортные данные (сведения о юридическом лице) устно (по телефону), при этом государственным служащим, осуществляющим прием устного обращения, оформляется карточка личного приема с использованием автоматизированной базы данных «Прием граждан».

52. При рассмотрении устного обращения заявителя на личном приеме или по телефону, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан ему устно в ходе личного приема (по телефону), о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

53. При устном ответе в ходе личного приема или на телефонное обращение государственный служащий подробно и в корректной форме информирует заявителя по интересующим его вопросам. Ответ, в том числе, должен содержать информацию о наименовании органа и структурного подразделения, в которое обратился заявитель, фамилию, имя, отчество и должности государственного служащего.

54. На личном приеме заявитель имеет право подать заявление, которое регистрируется в порядке, установленном Регламентом по работе с обращениями граждан.

1. **Формы контроля за исполнением регламента**

55. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется в целях обеспечения доступности информации об оказании высокотехнологичной медицинской помощи гражданам Российской Федерации за счет средств федерального бюджета, а также обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей о предоставлении информации об оказании высокотехнологичной помощи гражданам Российской Федерации.

56. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется руководством Департамента управления делами и Департамента ВМП Министерства и включает:

а) постановку поручений по рассмотрению заявлений на контроль;

б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения заявлений;

в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по заявлениям;

г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по заявлениям;

д) снятие заявлений с контроля.

57. Персональная ответственность государственных служащих за осуществление соответствующих административных процедур Административного регламента закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

58. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается индивидуальными правовыми актами органов государственной власти, участвующих в оказании государственной услуги, положениями о структурных подразделениях, должностными регламентами и должностными инструкциями.

59. Руководство департаментов Министерства, указанных в пункте 56 настоящего Административного регламента регулярно осуществляет контроль за состоянием исполнительской дисциплины, за соблюдением государственными служащими положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, рассматривает случаи нарушения установленных сроков рассмотрения заявлений, принимает меры по устранению причин нарушений.

60. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги получателям) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя государственной услуги).

61. Нарушение установленного порядка рассмотрения заявлений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков их рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина либо составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну влекут в отношении виновных государственных служащих ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

62. Департамент управления делами и Департамент ВМП Министерства могут проводить с участием граждан и заинтересованных организаций электронные опросы, форумы и анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений и сроков настоящего Административного регламента.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц**

63. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) государственных служащих в досудебном порядке.

64. В досудебном порядке заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее – письменное обращение):

а) директору департамента Министерства – в случае подписания письменного ответа заявителю по результатам предоставления государственной услуги заместителем директора департамента;

б) курирующему департамент заместителю Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации – если ответ подписан директором департамента.

65. Если автор жалобы (письменного обращения) не удовлетворен ответом, подписанным заместителем Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации, он имеет право обратиться с жалобой к Министру здравоохранения и социального развития Российской Федерации (далее – Министр).

66. Письменное обращение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина (наименование юридического лица) и почтовый адрес (адрес места нахождения);

б) фамилию, имя и отчество (при наличии) либо должность государственного служащего, действия (бездействие), решения которого обжалуются;

в) существо обжалуемого решения, действия (бездействия);

г) личную подпись гражданина и дату обращения.

67. Дополнительно в письменном обращении могут указываться:

а) причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием);

б) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

в) требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия);

г) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

68. К письменному обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае заявителем приводится перечень прилагаемых документов.

69. Срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня его регистрации в Министерстве.

70. В случае если по жалобе (письменному обращению) требуется провести расследование, проверки или обследования, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению государственного служащего, рассматривающего письменное обращение.

О продлении срока рассмотрения письменного обращения заявитель уведомляется письменно с указанием причин его продления.

71. Жалобы (письменные обращения) не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в предоставлении государственной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 19 настоящего Административного регламента. Заявителю направляется соответствующее уведомление.

72. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Отдела по работе с обращениями граждан, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

73. По результатам рассмотрения жалобы (письменного обращения) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, вышестоящее должностное лицо, Министр (заместитель Министра):

а) признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления государственной услуги;

б) признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

74. Результатом рассмотрения жалобы (письменного обращения) может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.