**УТВЕРЖДЕН**

**приказом**

**Министра здравоохранения**

**Республики Ингушетия**

**от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2011г. №\_\_\_**

 **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления государственной услуги «Оказание    медицинской помощи в  стационарах больниц и  диспансеров»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент Министерства здравоохранения Республики Ингушетия предоставления государственной услуги по   оказанию     медицинской помощи в стационарах больниц и диспансеров   (далее – государственная услуга).

1.2. Получателями государственной услуги являются граждане Российской Федерации, проживающие на территории Республики Ингушетия,  обратившиеся в государственные   учреждения  здравоохранения за получением  медицинской помощи.

1.3. Сведения о месте нахождения Министерства здравоохранения Республики Ингушетия (далее – Министерство) и его структурных подразделений: отдел лечебно-профилактической помощи населению и отдел охраны материнства и детства, а также государственных учреждений здравоохранения (далее – ЛПУ), оказывающих государственную услугу «медицинская помощь в стационарах больниц и диспансеров»,  графике  работы министерства и ЛПУ, справочных телефонов и административный регламент размещаются на официальном сайте Министерства: http://www.minzdravri.ru.

1.4. Административный регламент Министерства предоставления государственной услуги по оказанию медицинской помощи в  стационарах больниц и  диспансеров  (далее – административный регламент) размещен на официальном сайте Министерства  [http://www.minzdravri.ru](http://www.minzdravri.ru/), в государственных информационных системах:  [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/) (далее – федеральный портал),[http://www.gosuslugiri.ru](http://www.gosuslugiri.ru/) (далее –  региональный портал).

1.5. Министерстворасположено по адресу: г. Назрань, ул. Кунаева, 36, телефоны для справок: 8-8732-22-12-00 и 8-8732-22-27-70, факс: 8-8732-22-12-00 и 8-8732-22-27-70, официальный Интернет-сайт: http://www.minzdravri.ru., e-mail: minzdrav-ing@yandex.ru

1.6.  Наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу.

Исполнителями государственной услуги являются ниже приведенные государственные   учреждения здравоохранения Республики Ингушетия, оказывающие государственную услугу по оказанию специализированной медицинской помощи (далее – ЛПУ):



Государственная услуга оказывается при обращении граждан в  ЛПУ при состояниях, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, травмами и отравлениями,   при беременности и при других обстоятельствах, связанных с оказанием первичной медико-санитарной помощи.

1.7. Информация о порядке предоставления государственной услуги  предоставляется непосредственно в помещениях Министерства и ЛПУ, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на Интернет-ресурсах Министерства, публикации в СМИ, путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов и др.).

1.8. График приема посетителей руководителями ЛПУ:

ежедневно **– с 9.00 до 17.00 ,** перерыв с 13.00. до 14.00 ч., выходной – воскресенье.

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги можно получить при обращении в ЛПУ:

-   на личном приеме у главного врача, заместителей главного врача и в регистратуре ЛПУ;

-   по письменным обращениям к руководству ЛПУ;

-   по телефонам ЛПУ;

-   по факсу;

-   по электронной почте*.*

 При осуществлении консультирования на личном приеме консультант обязан:

- представиться, указав фамилию, имя и отчество;

- ответить на заданные посетителем вопросы о порядке оказания медицинских услуг;

- в конце разговора консультант должен кратко подвести итоги разговора.

Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию ЛПУ, консультант информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы, на поставленные вопросы.

1.9. Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 10 минут до окончания рабочего дня.

1.10. При обращении по телефону консультант:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

-при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос, предлагает собеседнику перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку подготавливает ответ по вышеуказанным вопросам, в случае необходимости с привлечением других специалистов.

1.11. В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме или по телефону, специалист ЛПУ, предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

1.12. Письменный запрос на получение консультации может быть направлен:

- по почте;

- по электронной почте;

- передан по факсу;

- доставлен в министерство    или  в ЛПУ.

1.13. При консультировании по письменным запросам ответ направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней с момента поступления письменного запроса.

Копия письменного ответа по просьбе заявителя передается ему факсом.

Ответ на письменный запрос подписывается министром (заместителем министра) Министерства или главным врачом ЛПУ.

1.14. В ответе указываются фамилия, инициалы и должность непосредственного исполнителя документа, а также номер телефона для справок.

1.15. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя не позднее следующего рабочего дня после поступления обращения. В ответе указывается фамилия, инициалы и должность специалиста подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

1.16. В случае, когда письменный запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию Министерства   или ЛПУ, либо для которых предусмотрен иной порядок предоставления информации, консультант:

- направляет обратившемуся с запросом лицу, письмо о невозможности предоставления сведений;

- разъясняет право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы, на поставленные вопросы.

1.17. Специалисты  Министерства  и ЛПУ обязаны ответить на вопросы:

- перечень документов, необходимых  при оказании  медицинской помощи;

-   порядок  оказания  медицинской помощи;

- наименование и место нахождения лечебно-профилактических учреждений Республики Ингушетия, оказывающих специализированные   виды медицинской помощи.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги.**

             2.1.Гарантированный объем, и виды бесплатной медицинской помощи предоставляются населению в соответствии с Программой государственных гарантий оказания  гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Республики Ингушетия, бесплатной медицинской помощи, на соответствующий год.

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными учреждениями здравоохранения Республики Ингушетия*.*

2.3. В предоставлении государственной услуги принимают участие Министерство  и государственные   учреждения здравоохранения, оказывающие    медицинскую помощь в   стационарах больниц и диспансеров.

            2.4.  Результатом предоставления государственной услуги   по оказанию   медицинской помощи в    стационарах больниц и диспансеров является:

            - оказание   медицинской помощи в стационарах больниц и диспансеров в соответствии с действующим законодательством;

           - отказ в предоставлении медицинской помощи в стационарах больниц и диспансеров.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Сроки предоставления государственной услуги по оказанию   медицинской помощи в    стационарах больниц и диспансеров, определяются состоянием получателя услуги (заявителя) и видом оказываемой медицинской помощи и не может превышать.

            2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;

- Основы законодательства Российской Федерации по охране здоровья граждан от 22.07.93 № 5487-1, ред. 29.12.06;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральный закон от 18.06.2001 № 77-ФЗ «О предупреждении распространения туберкулеза в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 28.06.1991 № 1499-1 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»;

             - Постановление Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2004 г. N 715  «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, предоставляющих опасность для окружающих»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 13.10.2005 г. № 633 «Об организации медицинской помощи»;

             - приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 19.08.2009 № 599н «Об утверждении Порядка оказания плановой и неотложной медицинской помощи населению Российской Федерации при болезнях системы кровообращения кардиологического профиля»;

             - приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 03.12.2009 № 944н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи онкологическим больным»;

             - приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 16.03.2010 № 151н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи больным дерматологического профиля и больным лепрой»;

- Постановление  Правительства  Республики Ингушетия от 30 июня 2009 г. № 239 «О Министерстве здравоохранения Республики Ингушетия» (в редакции Постановления  Правительства  Республики Ингушетия от 30 ноября 2009г № 400);

            - Программа государственных гарантий оказания  гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Республики Ингушетия, бесплатной медицинской помощи на соответствующий год.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

          Для получения государственной услуги  по организации оказания и осуществлению специализированной медицинской помощи в кожно-венерологических, противотуберкулезных, наркологических, онкологических  диспансерах и других учреждениях, участвующих в оказании государственной услуги, заявителем предоставляются  ниже перечисленные документы:

- паспорт гражданина РФ;

- медицинский страховой полис гражданина;

- страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) в системе обязательного пенсионного страхования;

- направление лечебно-профилактического учреждения или врача скорой медицинской помощи  с указанием предварительного диагноза и цели направления;

- согласие законных представителей несовершеннолетнего или недееспособного при оказании государственной услуги в плановом порядке.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные административным регламентом, не допускается.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов или имеющим документы, оформленные ненадлежащим образом, оказывается только экстренная и неотложная помощь.

Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги можно получить лично и по телефонам в регистратуре ЛПУ, по телефонам  министерства 8-8732-22-12-00 и 8-8732-22-27-70, на официальном сайте Министерства[http://www.minzdravri.ru](http://www.minzdravri.ru/), региональном и федеральном порталах.

В случае направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении)  копии документов должны быть заверены в соответствии с требованиями законодательства.

В случае направления документов в электронном виде через региональный портал http://gosuslugi.astrobl.ru либо федеральный:

- заявление и необходимые сведения, должны быть заполнены в электронном виде, согласно представленным на региональном портале  либо федеральном портале  электронным формам;

- документы, указанные в 1 абзаце  п. 2.7.  административного регламента, должны быть отсканированы в формате Portable Document Format (PDF), сформированы в архив данных в формате - «.zip» либо «.rar» и заверены электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП).

Подтверждение факта направления документов по почте лежит на заявителе. В случае подачи документов в электронном виде, ответственный за предоставление государственной услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления документов является день поступления и регистрации документов ответственным за предоставление государственной услуги.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы указанным в п. 1.8. данного регламента.

Для подачи заявителем документов в электронном виде через региональный и федеральный порталы применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов на портале.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

  Оснований для отказа в оказании медицинской помощи нет, кроме случаев:

- отсутствия   специалиста необходимого профиля в данном учреждении;

- отсутствия документов, удостоверяющих личность, кроме случаев, оговоренных в Программе государственных гарантий оказания  гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Республики Ингушетия, бесплатной медицинской помощи;

- отсутствие медицинских показаний для предоставления государственной услуги;

- отсутствие согласия законных представителей получателя услуги при предоставлении государственной услуги в плановом порядке.

При отсутствии необходимого специалиста гражданин, по показаниям, должен быть направлен  в другое лечебное учреждение.

            Отказ в предоставлении государственной услуги может быть обжалован в судебном порядке, в течение *десяти дней* с момента получения письменного документа об отказе в предоставлении услуги.

2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги.

Государственная услуга предоставляется гражданам  бесплатно.

2.10. Требования к помещениям ЛПУ.

Место для приема пациентов  в ЛПУ оборудуется: противопожарной системой, средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.12. В каждом медицинском учреждении, оказывающем амбулаторно-поликлиническую помощь, в общедоступных местах на информационных стендах размещаются сведения:

- режим работы учреждения;

- виды медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Программы государственных гарантий оказания  гражданам Российской Федерации, проживающим на территории Республики Ингушетия, бесплатной медицинской помощи на текущий год;

- перечень специалистов, ведущих прием;

- перечень категорий лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди;

- перечень необходимых документов для оказания медицинской помощи в данном медицинском учреждении и при направлении на консультацию в другие медицинские учреждения.

2.13. Отношение между участниками процесса (пациентом и медицинским и обслуживающим персоналом учреждения) должно быть корректным, выдержанным и вежливым. Не допускаются несправедливые и грубые высказывания как со стороны медицинского и обслуживающего персонала, так и со стороны пациента.

2.14. Экстренная медицинская помощь оказывается пациенту бесплатно, независимо от наличия страхования и гражданства.

2.15. Места информирования, предназначенные для ознакомления пациентов с информационными материалами, оборудуются: *информационными стендами; стульями и или скамейками.*

2.16. Места ожидания в очереди в приемном отделении должны иметь стулья (скамейки) для сидения.  Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 5 мест.

          2.17. В помещении ЛПУ  посетители могут воспользоваться услугами: буфета, туалета, гардероба.

2.18. Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления государственной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

2.19. Анализ практики применения административного регламента проводится сотрудниками Министерства один раз в квартал.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте Министерства http://www.minzdravri.ru, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

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

3.1. Основными исполнителями административных процедур являются министерство и ЛПУ. Распределение полномочий между министерством и ЛПУ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

3.2. Должностные лица осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными обязанностями, закрепленными в их должностных регламентах (должностных инструкциях).

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

- обращение больного в приемное отделение (приемный покой) осмотр больного дежурным врачом;

- прием  документов и оформление больного в   отделение соответствующего профиля для предоставления государственной услуги;

- предоставление медицинской помощи в стационарных условиях (далее - стационарная помощь);

  -   проведение экспертизы временной нетрудоспособности;

              -   отказ в предоставлении государственной услуги.

Блок-схемы последовательности действий при предоставлении государственной услуги приводятся в приложении 1 к Административному регламенту.

**3.3.1. Прием  документов для предоставления государственной услуги и их правовая оценка.**

            3.3.1.1. Заявитель (получатель государственной услуги) с документами, предусмотренными  п. 2.7. административного регламента, обращается в приемное отделение (приемный покой)  ЛПУ.

При поступлении заявления и документов в электронном виде, медрегистратор   распечатывает поступившие заявления и документы, фиксируют факт их получения в журнале регистрации и направляют заявителю подтверждение об их получении.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, указанные специалисты вскрывают конверт и регистрируют заявление в журнале регистрации.

 При обращении заявителя по телефону медрегистратор удостоверяет личность заявителя путем опроса и производит запись на прием к врачу.

 3.3.1.2. Врач-специалист приемного отделения (приемного покоя) ЛПУ устанавливает предмет обращения, личность заявителя. Максимальный срок выполнения действия 15 минут.

 3.3.1.3.  На основании выявленных сведений специалист проверяет наличие всех необходимых документов, исходя из перечня, указанного в п. 2.7. административного регламента, определяет юридические основания для предоставления государственной услуги. Максимальный срок выполнения действия 30 минут.

3.3.1.4. При оказании стационарной медицинской помощи в порядке неотложной госпитализации,  государственная  услуга  может  предоставляться  без направления врача.

3.3.1.5. Результатом данной административной процедуры является определение наличия оснований для предоставления государственной услуги.

**3.3.2. Оказание стационарной  медицинской помощи.**

3.3.2.1.   Юридическим фактом для принятия решения о предоставлении заявителю государственной услуги является наличие оснований для  оказания стационарной медицинской помощи в ЛПУ.

  3.3.2.2.  При наличии оснований для оказания помощи и документов, соответствующих требованиям, указанным в п.2.7. настоящего Административного регламента заявителю оформляется медицинская карта (форма-003/у, рекомендованную письмом Министерства здравоохранения  и социального развития Российской Федерации от 30.11.2009  № 14-6/242888).

3.3.2.3. Предоставление государственной услуги осуществляется   в плановом или экстренном порядке.

3.3.2.4. Госпитализация в экстренном порядке проводится при наличии у больного  состояния, требующего неотложной помощи.

            3.3.2.5.   Предоставление государственной услуги заявителю  в плановом порядке может осуществляться в соответствии с  очередностью. Максимальный срок ожидания госпитализации составляет 10 дней.

3.3.2.6. При оказании медицинской помощи   больному врач выполняет следующие процедуры:

- сбор жалоб больного;

- выяснение истории заболевания со слов больного и по медицинским документам;

- осмотр  больного;

- установление  диагноза;

- назначение обследования в объеме, предусмотренном стандартами;

- назначение лечения в объеме, предусмотренном стандартами;

- принятие решения о трудоспособности и выдаче больничного листка;

- направление на медико-социальную экспертизу.

            3.3.2.7. По окончании лечения должностное лицо выдает больному  выписку (форма № 003/у, рекомендованную письмом Министерства здравоохранения  и социального развития Российской Федерации от 30.11.2009  № 14-6/242888), рекомендации по лечению на амбулаторном этапе или в дневном стационаре.

3.3.2.8. При предоставлении заявителю государственной услуги в ЛПУ при возникновении оснований возможен перевод  получателя услуги в специализированное учреждение здравоохранения.

3.3.2.9.  Результатами данной административной процедуры являются:

 лечение (обследование) пациента в стационаре, освидетельствование, перевод на лечение в другое учреждение здравоохранения, выписка по окончании лечения или направление на амбулаторное лечение в ЛПУ, отказ в предоставлении государственной услуги.

3.3.2.10. Ответственными за исполнение данного административного действия являются  врачи-специалисты ЛПУ.

            **3.3.3. Проведение экспертизы временной нетрудоспособности.**

3.3.3.1. При наличии оснований для предоставления государственной услуги должностное лицо (лечащий врач, осуществляющий экспертизу временной нетрудоспособности):

            - определяет сроки нетрудоспособности с учетом индивидуальных особенностей течения основного и сопутствующих заболеваний, наличия осложнений и ориентировочных сроков нетрудоспособности при различных заболеваниях и травмах;

            - выдает листок нетрудоспособности (справку) в соответствии с Инструкцией о порядке выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность граждан (в том числе при посещении на дому), назначает дату очередного посещения врача, о чем делает соответствующую запись в первичной медицинской документации.

3.3.3.2.  Результатами данной административной процедуры являются выдача листка нетрудоспособности (форма бланка листка нетрудоспособности утверждена приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации  от 16.03.2007 № 172 «Об утверждении формы бланка листка нетрудоспособности») или отказ выдачи листка нетрудоспособности.

**3.3.4. Принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги.**

3.3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для принятия ЛПУ решения об отказе в предоставлении государственной услуги, является наличие оснований для отказа.

3.3.4.2. При наличии оснований, указанных в п. 2.8. административного регламента должностное лицо информирует заявителя о принятом решении и возвращает документы.

3.3.4.3. Результатом  данной административной процедуры является отказ в предоставлении   медицинской помощи в  стационарах больниц и  диспансеров, подведомственных министерству здравоохранения Республики Ингушетия.

**4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

             4.1. Общий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется министерством здравоохранения Республики Ингушетия.

             4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения медицинским персоналом ЛПУ положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и  Республики Ингушетия.

  4.3. Непосредственный контроль соблюдения медицинскими работниками последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главным врачом  ЛПУ.

              4.4. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании   приказов Министерства*.*

              4.5. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенций решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) и решения должностных лиц и медицинских работников.

  4.6. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

   4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия**.**

   4.8. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

   4.9. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Ингушетия  министром здравоохранения Республики Ингушетия  и главным врачом  ЛПУ осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

    4.10. Персональная ответственность медицинского персонала, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованием законодательства.

**5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия сотрудников Министерства и ЛПУв досудебном и судебном порядке.

5.2.      Контроль деятельности сотрудников министерстваосуществляет Министр здравоохранения Республики Ингушетия.

5.3.      Заявители могут обжаловать действия или бездействие медицинского персонала ЛПУ главному врачу ЛПУ и министру здравоохранения Республики Ингушетия.

5.4.      Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на имя министра по адресу г. Назрань, ул. Кунаева, 36.

5.5.      Министр здравоохранения Республики Ингушетия проводит личный прием заявителей. Личный прием проводится по предварительной записи в первый и третий понедельник месяца с 15.00 до 18.00 часов.

5.6.      Прием  заявителей проводится также и без предварительной записи при личном обращении.

5.7.       При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 7 дней с момента регистрации такого обращения.

5.8.      В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов *министр здравоохранения Республики Ингушетия*вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 7 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя в письменном виде.

5.9.      Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.10.  Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11.  При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.12.  Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.13.  Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.14.  Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.15.  Заявителимогут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц,нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов *(8732) 22-20-90*.

б) на Интернет-сайт и по электронной почте Министерства: [http://www.minzdravri.ru](http://www.minzdravri.ru/), e-mail: minzdrav-ing@yandex.ru.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронном виде, аналогичны требованиям к жалобе  в письменной форме.

5.16. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.17. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц Министерствапринимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги Министром здравоохранения Республики Ингушетия принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

5.18. По результатам рассмотрения жалобы Министром здравоохранения Республики Ингушетия принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.19.  Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю *в*десятидневный срок.

5.20. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Министерства,в судебном порядке.

**Приложение № 1**

**Административному регламенту**

**Министерства здравоохранения**

**Республики Ингушетия**

**предоставления государственной услуги**

**по оказанию  медицинской**

**помощи  в стационарах больниц и диспансеров**

**Блок - схема**

****