

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ СК "Городская поликлиника № 2"  
г. Железноводска  
\_\_\_\_\_  
Н.В.Удачина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Административный регламент предоставления услуги « Предоставление мер социальной поддержки гражданам , страдающим социально значимыми заболеваниями , по бесплатному или на льготных условиях обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по рецептам врачей , в соответствии с Перечнем социально значимых заболеваний » в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г. Железноводска.**

1. Общие положения

1.1.Административный регламент предоставления услуги "Предоставление мер социальной поддержки гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями, по бесплатному или на льготных условиях обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по рецептам врачей , в соответствии с перечнем социально значимых заболеваний и муниципальных разработан в целях повышения качества оказания и доступности услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении мер социальной поддержки гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями (сахарным диабетом и повышенным кровяным давлением), по бесплатному или на льготных условиях обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по рецептам врачей .

Государственная услуга оказывается при обращении граждан в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска.

1.2.Предоставление услуги "Предоставление мер социальной поддержки гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями, по бесплатному или на льготных условиях обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по рецептам врачей , в соответствии с перечнем социально значимых заболеваний осуществляется в соответствии с: [Конституцией](#) Российской Федерации ; [Основами законодательства](#) Российской Федерации об охране здоровья граждан ; Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; Федеральным [законом](#) от 12 апреля 2010 года N 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств"; [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 года N 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет"; Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года N 1993-р "Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями";[Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 02 октября 2009 года N 1403-р "Об утверждении технических требований к организации взаимодействия системы межведомственного электронного документооборота с системами электронного документооборота федеральных органов исполнительной власти"; [Приказом](#) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации "О порядке отпуска лекарственных средств";Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи, указать утверждаемой постановлением Правительства Ставропольского края

1.3.Заявители услуги:

Граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска , страдающие социально значимыми заболеваниями: сахарный диабет и заболеваниями, характеризующимися повышенным кровяным давлением, состоящие на диспансерном учете и имеющие право на получение лекарственных средств и изделий медицинского назначения по рецепту врача в рамках оказания государственной социальной помощи за счет регионального бюджета, за исключением граждан, социальная поддержка в лекарственном обеспечении которых относится к полномочиям Российской Федерации.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование услуги

"Предоставление мер социальной поддержки гражданам, страдающим социально значимыми заболеваниями, по бесплатному или на льготных условиях обеспечению лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по рецептам врачей, в соответствии с перечнем социально значимых заболеваний".

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу: ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

2.3. Конечными результатами предоставления услуги являются: предоставление гражданам, страдающим сахарным диабетом и заболеваниями, характеризующимися повышенным кровяным давлением, мер социальной поддержки в виде лекарственного обеспечения или мотивированный отказ.

2.4. Срок предоставления услуги. Получение меры социальной поддержки осуществляется в момент обращения гражданина в аптечное предприятие или в течение 10 дней с момента обращения.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

Для получения услуги при первичном обращении гражданину необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении ребенка), с данными о регистрации его (одного из родителей) на территории обслуживания ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска;

- страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования;

- выписку из медицинских документов, подтверждающую наличие заболевания, дающего право на получение лекарственных средств, изделий медицинского назначения (при необходимости).

При повторном обращении предъявляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении ребенка), а также страховой медицинский полис обязательного медицинского страхования.

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- отсутствие диагноза, соответствующего указанным категориям заболеваний;

- нахождение гражданина в момент предоставления услуги в состоянии, унижающем человеческое достоинство: алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

- предоставление подложных документов или содержащих недостоверные сведения или видимые признаки подделки.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- не предоставление документов, указанных в пункте 2.5. настоящего Административного регламента;

- в случае отсутствия в бюджете финансовых средств, переданных на исполнение государственных полномочий.

2.8. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении услуги: Услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги 20 минут, с учетом имеющейся очереди.

2.10. Информация о порядке предоставления услуги размещается на официальном сайте ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

Максимальный срок предоставления мер социальной поддержки составляет не более 10 дней.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги:

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга: соответствие санитарным правилам и нормам; соответствие требованиям пожарной безопасности; соответствие требованиям по защите информации при обработке персональных данных; наличие автоматизированного рабочего места специалиста; наличие доступа к сети Интернет; наличие организационной техники для печати, копирования, сканирования документов; наличие средств связи; наличие канцелярских принадлежностей; обеспечение комфортных условий для граждан; наличие офисной мебели.

Требования к залу ожидания: соответствие санитарным правилам и нормам; соответствие требованиям пожарной безопасности; обеспечение комфортных условий для граждан; наличие сидячих мест, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

Требования к информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги: наличие настоящего Административного регламента; наличие информации о графике работы по предоставлению услуги; наличие сведений о специалистах, предоставляющих услугу с указанием должности, фамилии, имени и отчества, времени приема, номера кабинета; перечень документов, необходимых для предоставления услуги; наличие информации об органах, осуществляющих контроль и надзор за предоставлением услуги; наличие информации о порядке досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб (претензий) в процессе получения услуги; наличие информации о порядке получения услуги в электронной форме; наличие Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2.13. Показатели доступности и качества услуги. Показатели доступности услуги: информация о услуге публикуется на официальной странице поликлиники; наличие информации о графике работы поликлиники и приемах врачей-специалистов, по предоставлению услуги на сайте, в местах предоставления услуги на информационных стендах в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска; время ожидания услуги - в течение 10 дней; услуга оказывается бесплатно.

Показатели качества услуги: соответствие требованиям настоящего Административного регламента; соблюдение сроков предоставления услуги; количество обоснованных жалоб.

### 3. Административные процедуры

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур отражены в [блок-схеме](#) согласно приложению 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Услуга включает следующие административные процедуры:

- подача заявителем документов на предоставление услуги;
- обработка документов специалистом учреждений;
- выписка электронного рецепта по [форме](#);
- направление электронного рецепта в аптечную организацию - поставщик по предоставлению мер социальной поддержки.

3.3. Отсутствие документа, удостоверяющего личность, страхового медицинского полиса обязательного или добровольного страхования не является основанием для отказа в предоставлении . В данном случае осуществляется информирование гражданина о порядке выписки рецепта при отсутствии полиса.

3.4. Результатом выполнения административной процедуры является - получение меры социальной поддержки.

3.5. Предоставление информации об организации предоставления услуги. Осуществляется на основании обращения заявителя.

Информация предоставляется: на сайте поликлиники; в устной форме при личном обращении заявителя (его законного представителя); по телефону; на информационном стенде в месте предоставления услуги в .

Основными требованиями предоставления информации являются: актуальность; своевременность; полнота; доступность.

3.6. Консультирование о порядке предоставления услуги осуществляется ответственным сотрудником в рабочее время по телефону или при личном обращении в порядке общей очереди.

Консультирование осуществляется по следующим вопросам:

- о перечне документов, необходимых для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги;
- о сроках и порядке предоставления услуги;
- об адресах иных органов и организаций, участвующих в соответствии с настоящим Административным регламентом в предоставлении услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления услуги.

При поступлении письменного запроса о порядке предоставления услуги ответственный сотрудник обязан предоставить исчерпывающую информацию на него в письменной форме в 30-дневный срок со дня регистрации запроса.

### 4. Формы и порядок контроля за предоставлением услуги

4.1. Порядок и контроль предоставления услуги.

Текущий контроль предоставления услуги в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Административного регламента.

Специалисты поликлиники , ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем Административном регламенте.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав пациентов осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц этого органа

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

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц органа, предоставляющего услугу, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края для предоставления услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края
- отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

Ответ на жалобу по существу изложенных доводов не дается в следующих случаях:

- если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа, предоставляющего услугу, а также членов семьи должностного лица, Орган, предоставляющий услугу, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы уже направлялись в орган, предоставляющий услугу, О решении прекращения переписки уведомляется гражданин, направивший жалобу;

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий услугу. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

-фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица органа, предоставляющего услугу, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

5.6.Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска , подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7.Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы администрация ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска принимает одно из следующих решений:

-удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, а также в иных формах;

-отказывает в удовлетворении жалобы.

-признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает устранить выявленные нарушения;

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

5.8.Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего услугу, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в Министерство здравоохранения Ставропольского края.

Приложение 1  
к Административному регламенту"

#### Блок-схема.



