



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

15.09.2013

г. Томск

№ 93

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Томской области от 30.12.2011 № 379

В целях совершенствования нормативного правового акта,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ Департамента здравоохранения Томской области от 30.12.2011 № 379 «Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг», изложив административный регламент Департамента здравоохранения Томской области по исполнению государственной услуги «Предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг» в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника департамента – первого заместителя И.А. Деева.

Начальник департамента

О.С. Кобякова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПО ИСПОЛНЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОМУ  
ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ  
ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ НАБОРА  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»**

**Глава 1. Общие положения**

1. Административный регламент (далее – Регламент) Департамента здравоохранения Томской области по исполнению государственной услуги по предоставлению информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, (далее – информация) разработан в целях повышения качества обеспечения информацией, открытости и доступности предоставления государственной услуги по предоставлению информации (далее – государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

2. Настоящий Регламент распространяется на правоотношения, связанные с предоставлением информации по лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг, физическим лицам (далее – заявителям).

3. Получателями (заявителями) государственной услуги являются категории граждан, имеющие право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг:

- 1) инвалиды войны;
- 2) участники Великой Отечественной войны;
- 3) ветераны боевых действий, указанных в подпунктах 1-4 пункта 1 статьи 3 Федерального закона «О ветеранах»;
- 4) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- 5) лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";
- 6) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и

других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

7) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда;

8) инвалиды;

9) дети-инвалиды;

10) лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, а также вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне, и приравненные к ним категории граждан.

От имени граждан с заявлением о предоставлении государственной услуги может обратиться его представитель. Он предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к заявлению) документ, подтверждающий полномочия на обращение с заявлением о предоставлении государственной услуги заявителю.

4. Предоставление информации включает в себя рассмотрение письменных (электронных) обращений, в том числе поступивших по информационным системам общего пользования, устных обращений, поступивших в ходе личного приема начальником Департамента здравоохранения Томской области, по телефонам «горячей линии» и «прямой линии» Департамента здравоохранения Томской области, а также через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области (<http://pgs.tomsk.gov.ru/portal>) или Единый портал государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

5. Административный регламент разработан в соответствии с ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

6. В соответствии со ст. 6 главы 1 Бюджетного кодекса Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ государственные (муниципальные) услуги (работы) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами.

## **Глава 2. Стандарт предоставления государственной услуги**

Наименование государственной услуги

7. Наименование государственной услуги - предоставление информации по дополнительному лекарственному обеспечению отдельных категорий граждан, имеющих право на получение набора социальных услуг.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

8. Орган, предоставляющий государственную услугу на территории Томской области – Департамент здравоохранения Томской области, осуществляющий предоставление данной услуги на основании пункта 22 Положения о Департаменте здравоохранения Томской области, утвержденного постановлением Губернатора Томской области от 13.09.2010 № 56.

9. Государственная услуга оказывается специалистами Департамента здравоохранения Томской области (далее – Департамент).

При предоставлении государственной услуги Департамент не вправе требовать от заявителя (представителя заявителя) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг.

Результат предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации в ответ на письменное (электронное) или устное обращение заявителя.

Срок предоставления государственной услуги

11. Максимальный срок исполнения государственной услуги в случае письменного (электронного) обращения заявителя не должен превышать тридцати календарных дней со дня регистрации обращения в Департаменте.

В случае направления запроса в другие государственные органы, организации срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением об этом заявителя (письменно, в личной беседе, по телефону).

12. Информация по устному обращению заявителя, по которому факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В случае если для подготовки информации на устное обращение заявителя необходима дополнительная консультация, максимальный срок исполнения государственной услуги не должен превышать пять рабочих дней.

## Правовые основания для предоставления государственной услуги

13. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010, Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом Российской Федерации от 17.07.1999 №178-ФЗ «О государственной социальной помощи» (Собрание законодательства РФ, 19.07.1999, № 29, ст. 3699, Российская газета, № 142, 23.07.1999).

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006, Собрание законодательства РФ 2006, № 19, ст. 2060, Парламентская газета, № 70-71, 11.05.2006);

Законом Томской области от 11.01.2007 № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления» (Томские новости, № 3, 18.01.2007, Официальные ведомости Государственной Думы Томской области (сборник нормативных правовых актов), 25.01.2007, № 60(121), Собрание законодательства Томской области, 31.01.2007, № 1 (18));

Положением о Департаменте здравоохранения Томской области, утвержденным постановлением Губернатора Томской области от 13.09.2010 №56. (Собрание законодательства Томской области, 30.09.2010, № 9/2(62)).

### Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

14. Основанием для начала предоставления Департаментом государственной услуги является поступление письменного (электронного) обращения, а также устного обращения заявителя.

Форма обращения представлена в приложении №2 к Административному регламенту.

В письменном (электронном) обращении на предоставление государственной услуги указывается:

- наименование государственного органа, в которое направлено письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- перечень вопросов, интересующих заявителя;
- личная подпись и дата.

При желании заявитель может указать номер (номера) контактного телефона.

Обращение заявителя в электронной форме направляется в виде сообщения на электронную почту Департамента ozo@dzato.tomsk.ru по форме, представленной в приложении № 2 к Административному регламенту (допускается представление обращения в виде отсканированной копии).

Заявитель вправе при заполнении формы обращения использовать копию образца обращения, а при направлении обращения использовать печатную копию формы обращения, размещенные на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области или на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

При обращении за получением государственной услуги представителя заявителя последний представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

В случае обращения представителя заявителя с обращением в электронном виде, отсканированная копия документа, подтверждающего его полномочия, может прилагаться в электронном виде, либо быть направлена в письменной форме.

При предоставлении государственной услуги Департамент не вправе требовать от заявителя (представителя заявителя):

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

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

15. Основания для отказа в приеме письменного (электронного) обращения отсутствуют.

Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является обращение лиц, не относящихся к категории заявителей, указанных в пункте 3 главы 1 настоящего Регламента.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с участника отношений, возникающих при исполнении государственной услуги

17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

18. Прием заявителей государственной услуги ведется в порядке живой очереди. Максимальное время ожидания в очереди не более 30 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

19. При личном обращении заявителя срок регистрации запроса не должен превышать 20 минут.

20. При письменном (электронном) обращении заявителя в Департамент срок регистрации запроса не должен превышать одного рабочего дня от даты поступления в Департамент.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам

21. Сведения об исполнителе государственной услуги - Департамент здравоохранения Томской области:

ул. Кирова, 41, город Томск, 634041;

контактные телефоны (телефоны для справок): 8(3822) 51 30 57;

интернет- адрес: [www.zdrav.tomsk.ru](http://www.zdrav.tomsk.ru);

адрес электронной почты: [ozo@dzato.tomsk.ru](mailto:ozo@dzato.tomsk.ru);

Режим работы Департамента:

Понедельник – пятница: 9.00 – 18.00. Обеденный перерыв: 12.30 - 13.30.

22. Здание, в котором располагается Департамент, должно находиться в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей (представителей заявителя) от остановок общественного транспорта.

На территории, прилегающей к месторасположению Департамента, имеются места для парковки автотранспортных средств (в том числе со специальной разметкой отдельно для инвалидов). Доступ заявителей (представителей заявителя) к парковочным местам является бесплатным.

Здание, в котором расположен Департамент, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей (представителей заявителя) в помещение.

Центральный вход в здание Департамента должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу.

С целью беспрепятственного доступа инвалидов, маломобильных категорий граждан вход в здание Департамента должен быть оснащен пандусом, поручнями.

23. Прием заявителей (представителей заявителя) осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Присутственные места включают места для информирования, приема заявителей (представителей заявителя).

У входа в каждое из помещений размещается табличка с номером помещения.

Помещения оборудуются противопожарной системой.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей (представителей заявителя) с информационными материалами, оборудуются информационными стендами;

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

Места ожидания в очереди на консультацию, предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками);

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа-выхода специалистов, предоставляющих государственную услугу, из помещения.

24. На настенных информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, а также на Интернет-сайте Департамента ([www.zdrav.tomsk.ru](http://www.zdrav.tomsk.ru)) должны размещаться следующие информационные материалы:

- информация о месте нахождения Департамента, графике работы, справочных телефонах, адрес сайта в сети Интернет, адрес электронной почты;
- график личного приема граждан начальником Департамента;
- текст настоящего Административного регламента с приложениями;
- блок-схема порядка предоставления государственной услуги согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

Условия информирования о предоставлении государственной услуги

25. Информация о государственной услуге предоставляется специалистами Департамента, обеспечивающими предоставление государственной услуги.

Для получения информации о порядке исполнения государственной услуги граждане обращаются:

- лично в Департамент, или по телефону: (3822) 51 60 27;
- в письменном виде почтой в Департамент: 634041, г. Томск, ул. Кирова, 41;
- электронной почтой: [ozo@dzato.tomsk.ru](mailto:ozo@dzato.tomsk.ru);
- на интернет-сайт: [www.zdrav.tomsk.ru](http://www.zdrav.tomsk.ru).

26. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации о процедурах;
- удобство и доступность получения информации о процедурах;
- оперативность предоставления информации о процедурах.

27. Публичное информирование граждан о порядке исполнения государственной услуги осуществляется посредством привлечения СМИ, радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационном стенде Департамента.

Индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону), письменного информирования (по почте или по электронной почте), а также посредством размещения консультационно-справочной информации на Портале государственных и муниципальных услуг Томской области – <http://pgs.tomsk.gov.ru>.

28. Официальный сайт Департамента [www.zdrav.tomsk.ru](http://www.zdrav.tomsk.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет содержит: сведения о месте нахождения, справочные телефоны, факсы, адрес электронной почты, график личного приема граждан.

Условия консультирования о предоставлении государственной услуги

29. Консультации предоставляются по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и графика личного приема начальника Департамента и его заместителей;
- порядка и сроков рассмотрения обращений;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

30. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием печатных и электронных средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе информационно-

телекоммуникационной сети Интернет, портала государственных и муниципальных услуг Томской области – <http://pgs.tomsk.gov.ru>, единого портала государственных и муниципальных услуг - <http://www.gosuslugi.ru>, почты и телефонной связи, электронной почты).

### Способы и сроки информирования граждан

31. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование, являются:

- в Департаменте (по телефону) – ведущий специалист по обращениям граждан, специалисты Комитета организации лекарственного обеспечения (далее – сотрудники);

32. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Департамента, осуществляющий индивидуальное устное информирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя (представителя заявителя) по интересующим вопросам.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого гражданина сотрудник Департамента, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 15 минут.

33. Индивидуальное письменное информирование (по почте) осуществляется почтовым отправлением письма по адресу гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается начальником Департамента (или уполномоченным начальником Департамента лицом).

34. Индивидуальное письменное информирование (через официальный сайт, по электронной почте) осуществляется путем направления электронного письма на адрес электронной почты гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты.

Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 календарных дней со дня регистрации письменного (электронного) обращения.

### **Глава 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.**

Состав и последовательность административных процедур при рассмотрении письменного (электронного) обращения заявителя

35. Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация письменного (электронного) обращения;

2) рассмотрение письменного (электронного) обращения начальником Департамента;

3) предоставление информации на письменное (электронное) обращение заявителя.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 1 (Блок-схема №1) к настоящему административному регламенту.

### Прием и регистрация письменного (электронного) обращения

36. Основанием для начала административной процедуры является поступление письменного (электронного) обращения в Департамент.

В письменном обращении на предоставление государственной услуги указывается:

- наименование государственного органа, в которое направлено письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии);
- почтовый адрес заявителя;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- перечень вопросов, интересующих заявителя;
- личная подпись и дата.

При желании заявителем указывается номер (номера) контактного телефона.

Письменное обращение может поступить в Департамент одним из следующих способов:

- доставлено лично гражданином;
- доставлено нарочным;
- почтовым отправлением;
- специальной связью;
- по электронной почте;
- посредством факсимильной связи;
- с использованием порталов государственных услуг.

Прием письменного обращения осуществляется секретарем приемной Департамента.

Прием электронного обращения, а также обращения, поступившего через портал государственных и муниципальных услуг Томской области – <http://pgs.tomsk.gov.ru>, осуществляется ответственным специалистом Департамента - оператором учетной системы портала государственных и муниципальных услуг Томской области. Прием письменного (электронного) обращения, поступившего, в том числе через портал государственных и муниципальных услуг Томской области, осуществляется в течение одного рабочего дня.

Первичная обработка и регистрация письменного обращения (проверка правильности адреса корреспонденции, наличие приложений), чтение, формирование электронной базы данных входящей корреспонденции с присвоением регистрационного номера, направление обращения начальнику Департамента осуществляется в течение одного рабочего дня от даты поступления обращений в Департамент.

Датой поступления письменного обращения считается дата, указанная на штампе Департамента.

#### Рассмотрение письменного (электронного) обращения начальником Департамента

37. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения к начальнику Департамента.

Начальник Департамента рассматривает вопрос об отнесении к компетенции Департамента рассмотрения вопросов, содержащихся в письменном (электронном) обращении.

По каждому письменному обращению начальник Департамента готовит резолюцию и определяет ответственного исполнителя Департамента.

Повторное письменное обращение ставится на особый контроль начальника Департамента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать одного рабочего дня от даты регистрации письменного обращения в Департаменте.

#### Предоставление информации на письменное (электронное) обращение заявителя

38. Основанием для начала административной процедуры является поступление к специалисту Департамента (далее – исполнитель) письменного (электронного) обращения с резолюцией начальника Департамента.

Исполнитель в соответствии с резолюцией начальника Департамента и на основании имеющихся в Департаменте данных или полученных материалов готовит письменную информацию заявителю.

Письменная информация должна содержать конкретный и четкий ответ по всем запрашиваемым вопросам.

Письменная информация, подписанная начальником Департамента, предоставляется заявителю по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в т.ч. через портал государственных и муниципальных услуг Томской области, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать тридцати календарных дней от даты регистрации письменного обращения в Департаменте.

В случаях, предусмотренных п. 2 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней, с уведомлением об этом заявителя.

#### Состав и последовательность административных процедур при рассмотрении устного обращения заявителя

39. Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) регистрация устного обращения;
- 2) предоставление информации на устное обращение заявителя.

Устное обращение может поступить в Департамент одним из следующих способов:

- на личном приеме начальника Департамента;
- по телефонам «прямой линии» и «горячей линии» Департамента.
- при личном обращении заявителя к специалисту Департамента.

#### Регистрация устного обращения

40. Основанием для начала административной процедуры является поступление устного обращения заявителя.

Устное обращение, в зависимости от способа поступления в Департамент, регистрируется ответственным специалистом Департамента в журнале регистрации обращений на «прямую линию» (приложение 4 к Регламенту), в журнале регистрации обращений на «горячую линию» Департамента (приложение 5 к Регламенту) или в карточке личного приема граждан начальником Департамента (приложение 3 к Регламенту).

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

#### Предоставление информации на устное обращение заявителя

41. Основанием для начала административной процедуры является регистрация устного обращения заявителя в Департаменте.

Информация по устному обращению заявителя может быть предоставлена начальником Департамента на личном приеме или по телефону «прямой линии», ответственным специалистом Департамента по телефону «горячей линии» или при личном обращении заявителя.

Информация по устному обращению, поступившему по телефонам «прямой линии» или «горячей линии» Департамента, или при личном обращении заявителя, по которому требуется лишь разъяснения на поставленные вопросы, предоставляется немедленно.

В случае если для подготовки ответа необходимо проведение дополнительных консультаций, информация предоставляется ответственным специалистом Департамента не позднее пяти рабочих дней от даты регистрации устного обращения в Департаменте.

Информация на устное обращение в ходе личного приема, в случае если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, дается начальником Департамента немедленно, о чем делается запись в карточке приема граждан (приложение 3 к Регламенту).

В иных случаях начальником Департамента дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменной информации заявителю по существу поставленных вопросов в срок не позднее 30 календарных дней от даты регистрации устного обращения в Департаменте.

#### **Глава 4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

42. Должностные лица Департамента в случае ненадлежащего исполнения своих обязанностей при осуществлении государственной услуги и в случае совершения противоправных действий (бездействия) несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах/должностных инструкциях.

43. О мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц, Департамент сообщает в течение десяти дней со дня принятия таких мер в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

44. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется начальником Департамента и заместителем начальника Департамента по лечебно-профилактической работе, ответственным за организацию работы по исполнению государственной услуги.

45. Текущий контроль осуществляется ежемесячно путем проверок соблюдения и исполнения ответственным исполнителем положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов.

46. Последующий Контроль осуществляется в соответствии с планами работы, и по отдельным поручениям Губернатора Томской области, его заместителей Контрольным комитетом Администрации Томской области в соответствии с Положением о Контрольном комитете Администрации Томской

области, утвержденном Постановлением Губернатора Томской области от 12.10.2007 № 139.

47. Результат проверки оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и вносятся предложения по их устранению.

48. Сотрудники Департамента несут ответственность за:

- соблюдение сроков предоставления информации получателю услуги;
- достоверность подготовленной информации.

### **Глава 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих**

49. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, специалистов Департамента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

50. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействий специалистов и решений Департамента в досудебном и судебном порядке.

Заявители могут обжаловать действия или бездействие специалистов:

- в Департамент;
- в Администрацию Томской области;
- в суд.

51. Заявитель вправе обратиться с жалобой в устном или письменном виде произвольной формы.

52. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Департамента, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, на интернет-сайт и по электронной почте Департамента, содержащимся в пункте 6 Регламента, портал государственных и муниципальных услуг Томской области – <http://pgs.tomsk.gov.ru>.

53. В случае обращения заявителя с жалобой в устной форме должностное лицо (начальник Департамента, иное уполномоченное должностное лицо) Департамента проводит личный прием заявителя. Личный прием проводится в установленные в Департаменте для приема дни и время. Информирование заявителя о днях и времени приема, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве лица, осуществляющего прием, проводится по телефонам, указанным в пункте 6 Регламента.

54. Жалоба заявителя должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного или муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

55. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

56. Жалоба, поступившая в Департамент или должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента 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.

57. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Департаментом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

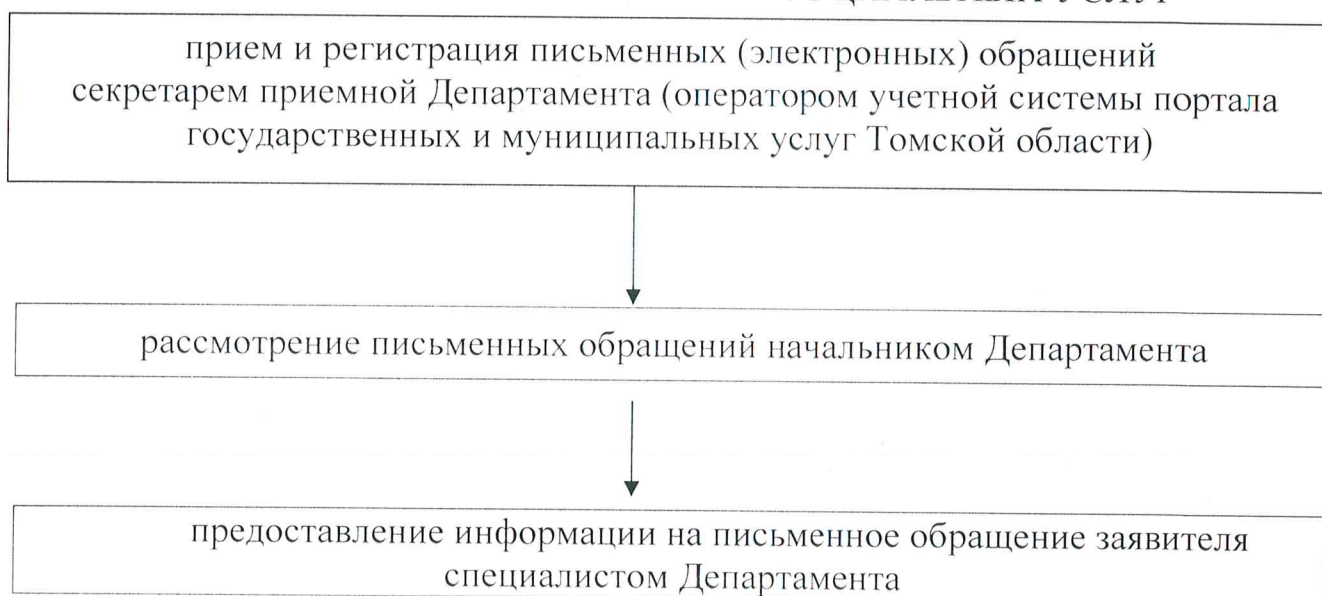
58. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 56 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

59. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц Департамента в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

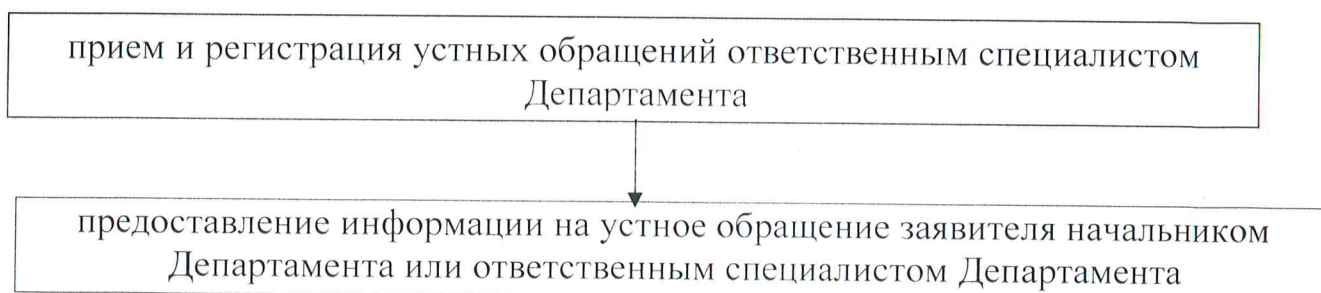
Граждане имеют право обжаловать действия (бездействия) специалистов уполномоченных учреждений, должностных лиц в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
Департамента здравоохранения Томской  
области  
по исполнению государственной услуги  
по предоставлению информации  
по дополнительному лекарственному  
обеспечению отдельных категорий  
граждан, имеющих право на получение  
набора социальных услуг

**БЛОК-СХЕМА № 1**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА ПИСЬМЕННОЕ (ЭЛЕКТРОННОЕ)**  
**ОБРАЩЕНИЕ ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОМУ ЛЕКАРСТВЕННОМУ**  
**ОБЕСПЕЧЕНИЮ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ**  
**ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**



**БЛОК-СХЕМА № 2**  
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ НА УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ ПО**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНОМУ ЛЕКАРСТВЕННОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ**  
**ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА**  
**ПОЛУЧЕНИЕ НАБОРА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
Департамента здравоохранения Гомской  
области  
по исполнению государственной услуги  
по предоставлению информации  
по дополнительному лекарственному  
обеспечению отдельных категорий  
граждан, имеющих право на получение  
набора социальных услуг

**Форма письменного (электронного) обращения по  
предоставлению информации по дополнительному лекарственному  
обеспечению**

1. Фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо  
должность соответствующего лица, в адрес которого осуществляется  
обращение \_\_\_\_\_
2. Фамилия Имя Отчество (последнее – при желании при наличии)  
\_\_\_\_\_
3. Дата, месяц, год рождения \_\_\_\_\_
4. Почтовый адрес заявителя (контактный телефон – при желании)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной  
форме  
\_\_\_\_\_
6. Содержание обращение (перечень вопросов)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. Личная подпись (в письменном обращении), дата

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
Департамента здравоохранения Гомской  
области  
по исполнению государственной услуги  
по предоставлению информации  
по дополнительному лекарственному  
обеспечению отдельных категорий  
граждан, имеющих право на получение  
набора социальных услуг

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
НАЧАЛЬНИКОМ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ \_\_\_\_\_

Время приема « \_\_\_\_\_ » час. « \_\_\_\_\_ » мин.

Вид приема: по записи / внеочередной

Фамилия, имя, отчество обратившегося: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Контактные телефоны: \_\_\_\_\_

Содержание обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Результаты рассмотрения обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Письменный ответ обратившемуся от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. Исх. № \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения обращения утверждаю:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Приложение № 4  
к Административному регламенту  
Департамента здравоохранения Гомской  
области  
по исполнению государственной услуги  
по предоставлению информации  
по дополнительному лекарственному  
обеспечению отдельных категорий  
граждан, имеющих право на получение  
набора социальных услуг

Журнал регистрации обращений на «прямую линию»

Ф.И.О., обратившегося на «прямую линию»	Номер телефона Адрес проживания	Медицинская организация, в которой получает амбулаторно- поликлиническую помощь обратившийся	Содержание вопроса	Информация о выполнении обращения



